



**Master of Crisis and  
Disaster Management**

# **De meeuwen van Harderwijk**

**Een opstel over psychotrauma en mentale weerbaarheid van hulpverleners**

**Peter Verhallen  
mei 2002**

## **Voorwoord**

Aan de totstandkoming van dit opstel ging een stage vooraf, in het voorjaar van 2001 uitgevoerd vanuit het Instituut voor Psychotrauma (IvP) te Zaltbommel. Samen met Tonnie Wold van Brandweer Tilburg trok ik door het land om deskundigen te bevragen op het onderwerp traumazorg bij brandweer, politie en andere organisaties. Het was een leuke periode en een aardige ervaring om gaandeweg vertrouwd te raken met een voor ons beiden geheel nieuwe materie. Wel viel het mij op dat op de meest gestelde vraag, wat is nu eigenlijk precies een psychotrauma, een niet erg eenduidig en eigenlijk ook niet bevredigend antwoord gegeven werd. Niet bevredigend althans voor iemand die in een natuurwetenschappelijke discipline is opgegroeid, een milieu waarin voor wollige beschrijvingen in het algemeen geen hoge waardering bestaat. De twijfel knaagde, aanvankelijk aan de begripsvorming, later aan de hele methodologische gereedschapskist die de traumatologen voor ons uitstalden. Het werd tijd om zelf op onderzoek uit te gaan.

Natuurlijk komt hoogmoed voor de val. De lezer van dit opstel zal opmerken dat ik mij van hetzelfde wollige jargon ben gaan bedienen dat ik aanvankelijk verfoeide. Het is waar, wie met het pek omgaat wordt er mee besmet. Maar wollig of niet, het was goed om over het probleem van traumavorming onder hulpverleners na te denken. Veel verder dan met het optekenen van die gedachten ben ik niet gekomen want werkelijke oplossingen, daar is wat mij betreft nog geen denken aan. Ik hoop van harte dat anderen daar ooit wel aan toe zullen komen.

Twee mensen wil ik op deze plaats bedanken. De eerste is decaan Hans van de Kar, die veel te lang op dit opstel heeft moeten wachten. Hans, bedankt voor je engelengeduld. De tweede is mijn vriend Tonnie Wold, die van de menselijke psyche waarschijnlijk meer kaas heeft gegeten dan ik. Tonnie, bedankt voor de samenwerking.

Houten / Schaarsbergen, mei 2002

## INHOUD

<b>Voorwoord</b>	2
<b>Samenvatting</b>	4
<b>Inleiding: De meeuwen van Harderwijk</b>	5
<b>Hoofdstuk 1 Eerste verkenning: het begrip trauma</b>	7
<b>Hoofdstuk 2 Schokverwerking bij hulpverleners: een professionele vaardigheid?</b>	9
<b>Hoofdstuk 3 Het psychotrauma nader beschouwd</b>	11
3.1 Lichaam en geest	11
3.2 Eros versus Thanatos	11
3.3 De mens in zijn droomwereld	12
3.4 Het concept van de fundamentele veronderstellingen	12
3.5 De klap	15
3.6 Het verwerkingsproces: herstel van de conceptuele ordening	15
<b>Hoofdstuk 4 Mentale weerbaarheid van hulpverleners</b>	18
4.1 Beeld en zelfbeeld van hulpverleners: de <i>John Wayne</i> -gedragshouding	18
4.2 Het professioneel pantser	19
4.3 Doodsangst	20
4.4 De dood en de hulpverlener	21
4.5 Ervaring	21
4.6 Bedrijfscultuur	22
<b>Epiloog</b>	23
<b>Geraadpleegde literatuur</b>	26

## **Samenvatting**

Dit opstel omvat een algemene analyse van het verschijnsel psychotrauma en een nadere beschouwing van de wijze waarop het zich bij hulpverleners manifesteert. Psychotrauma is op te vatten als een pathologisch stagnerende verwerking van een schokkende gebeurtenis. In normale omstandigheden creëert de mens zich een positief beeld van de wereld, van de omgeving waarin hij leeft, van zichzelf en van zijn eigen competenties. Ontbrekende bouwstenen voor dat beeld vult hij zelf in met aannamen die niet noodzakelijkerwijs aan de realiteit hoeven te zijn ontleend. Dit is de theorie van de fundamentele veronderstellingen. Belangrijke kenmerken van het menselijke geestesbeeld zijn de uitsluiting van de dood, de beschermende rol van een eigen gemeenschap en het houvast dat wordt ontleend aan abstracte waarden en symbolen. Een schokkende ervaring kan dit illusoire bouwwerk van de menselijke geest beschadigen. Plotseling realiseert de mens zich dat zijn conceptie op illusies berust. Indien de schade groot is en het de getroffene aan mentale veerkracht ontbreekt, kan het gebeuren dat herstel niet meer mogelijk is. Het psychotrauma is daar.

De positie van de hulpverlener is moeilijk en kansrijk tegelijk. Hij heeft een zware taak te volbrengen, omdat hij moet leren omgaan met schokkende beelden die deel uitmaken van zijn dagelijks werk. Hij kan zich niet de luxe veroorloven de dood te ontkennen, omdat hij hem immers elke dag kan ontmoeten. Hij is verplicht de dood in te bouwen in zijn persoonlijke conceptie. De organisatie waar de hulpverlener deel van uitmaakt, kan hem echter in die taak ondersteunen. Politie- en vooral brandweerorganisaties zijn daar zeer toe geëigend. Belangrijke kenmerken zijn de uniformcultuur en andere organisatiesymbolen, stabiliteit van de organisatie, waardering voor ervaring en senioriteit, groepsidentiteit van ploegen en korpsen, beroepstrots, saamhorigheid en collegialiteit. Het is in het belang van een evenwichtige zorg voor het welzijn van het personeel, niet alleen fysiek maar ook geestelijk, om deze organisatiekenmerken te handhaven en waar mogelijk te versterken.

## **Inleiding: de meeuwen van Harderwijk**

In 1998 vond in Harderwijk een dramatische woningbrand plaats, waarbij twee leden van het plaatselijke brandweerkorps om het leven kwamen. In de dagen na de brand organiseerde de commandant een aantal groepsgesprekken, onder leiding van een traumapsycholoog, om in gezamenlijkheid het verlies van de collega's te verwerken. Er kwamen daarbij veel emoties los, die niet alleen met de brand maar ook met eerdere gebeurtenissen te maken hadden. Tijdens een van die gesprekken gebeurde het volgende.

*Het was zo'n typisch moment van stilte, waarop iedereen het gevoel heeft dat alles wel gezegd is wat gezegd moet worden, toen onverwacht één van de korpsleden als door een horzel gestoken overeind schoot en driftig uitriep: 'Al die meeuwen moeten ze afschieten. En de buurvrouw ook, want die voert ze, die meeuwen!' 'Natuurlijk', reageerde de gespreksleider rustig, 'maar leg eens uit wat je precies bedoelt, want ik begrijp je niet helemaal'. De man ging weer zitten en vertelde zijn verhaal. Lang geleden, toen hij als jonge brandwacht voor het eerst moest "rapen" ["rapen" is een brandweereufemisme voor het verzamelen van menselijke resten, meestal na zelfmoordincidenten op het spoor], had hij van de bevelvoerder te horen gekregen: "doe maar alleen de grote stukken, want de kleine stukjes eten de meeuwen wel op". Sindsdien hebben de vele meeuwen in Harderwijk bij deze man telkens weer het beeld opgeroepen van de schokkende ervaring in het begin van zijn brandweerloopbaan.*

Het verhaal van de Harderwijkse brandwacht is in meerdere opzichten exemplarisch voor psychische verwerkingsproblemen zoals die zich bij brandweermensen en andere hulpverleners kunnen voordoen. Het blijkt dat voor hulpverleners betrekkelijk alledaagse gebeurtenissen tot traumavorming aanleiding kunnen geven. Het blijkt ook dat iemand een carrière lang de emotionele last van een trauma bij zich kan dragen. Het voorbeeld laat tevens zien hoe een willekeurig object als een meeuw in staat is de noodlottige associatie met het verleden tot stand te brengen. Deze brandwacht had de pech dat de meeuw in Harderwijk een algemeen voorkomende vogelsoort is. Had hij niet in Harderwijk maar in Maastricht gewoond, dan was hij zeker niet dagelijks geplaagd door de nare herinnering uit het begin van zijn loopbaan.

Dit opstel eindigt niet in de aanbeveling om getraumatiseerd personeel naar afgelegen delen van het land te laten verhuizen. Over psychotraumatische aandoeningen valt eigenlijk überhaupt weinig aan te bevelen. Want hierin verschilt de psychische van de somatische kwetsuur: in geval van een brandwond of gebroken been weet iedereen wel ongeveer wat er gebeuren moet, maar over het cureren van psychische aandoeningen lopen zelfs bij specialisten de meningen uiteen. Wat psychische en somatische trauma's echter gemeen hebben is dat zij niet voor elkaar onderdoen in het lijden dat zij veroorzaken. Beide zijn in vergelijkbare mate oorzaak van arbeidsuitval. Met name het brandweervak staat bekend als fysiek gevaarlijk, maar de kans dat een brandweerman geconfronteerd wordt met gebeurtenissen die een onomkeerbaar schokeffect teweeg brengen, is buitengewoon groot. De verantwoordelijkheid die de wet aan de organisatie oplegt voor de veiligheid van haar personeel bij de uitoefening van het beroep, geldt evenzeer ten aanzien van geestelijke als van lichamelijke letselrisico's.

Toch wordt aan fysieke bescherming in de praktijk meer aandacht gegeven. High-tech helmen, adembescherming en hittebestendige kleding zijn gewoonged geworden. Tegenover de investeringen in materiële beschermingsmiddelen tekent de aandacht voor het geestelijk

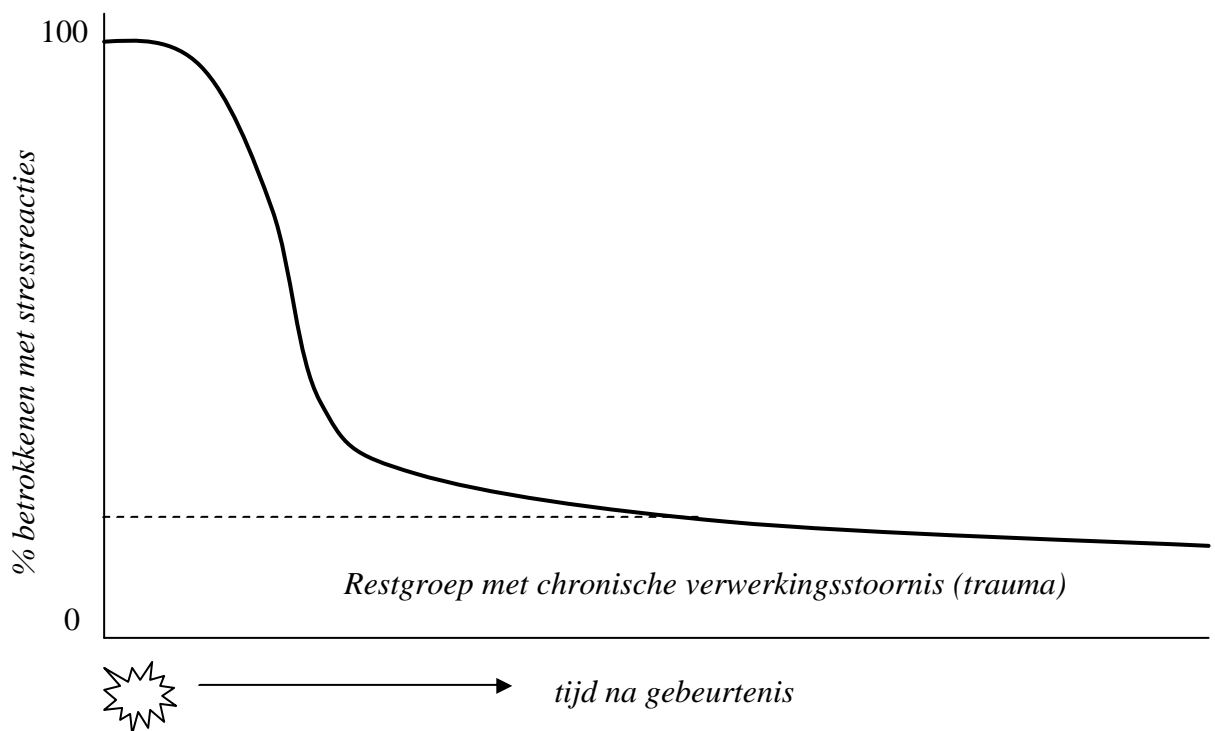
welzijn van de hulpverlener zich schraal af. De technocreatieve historie van het brandweervak heeft daar natuurlijk mee te maken. De meeste brandweermensen spreken nu eenmaal gemakkelijker over watervoerende armaturen dan over emotionele verwerkingsproblemen. Dit opstel is een poging die barrière te slechten en het verschijnsel van traumavorming bij repressieve hulpverleners vanuit een rationeel perspectief te benaderen. Wij zullen nagaan wat een schokkende ervaring precies teweeg brengt en hoe deze tot een trauma kan leiden - of juist niet. Welke mechanismen spelen een rol? Verschillen hulpverleners hierin van andere mensen? En tenslotte, als we zulke beroepsgerelateerde kenmerken kunnen duiden, is het dan mogelijk die kennis te gebruiken om de weerbaarheid van de hulpverlener tegen psychische blessures te verbeteren?

De zorg voor de veiligheid van personeel staat hoog in ons vaandel. Er is ook al veel bereikt. Politie- en brandweermensen zijn voorzien van doelmatige beschermingsmiddelen waarmee zij hun risicovolle taak uitoefenen. Maar helaas is het zo dat een blusoverall alleen het menselijk lichaam beschermt. We hebben er nog eentje nodig voor de menselijke ziel.

## 1. Eerste verkenning: het begrip trauma

'Trauma' is een medische term. Het woord komt uit het Grieks en betekent niet meer dan 'wond'. In de geneeskunde wordt met 'trauma' nog steeds een lichamelijke verwonding bedoeld, meestal van ernstige aard, veroorzaakt door een ongeval. Eind 19e eeuw raakte de term echter ook in zwang in de psychoanalyse, waar het sindsdien een eigen leven is gaan leiden. In het gewone spraakgebruik is een trauma nu in de eerste plaats een psychische aandoening, die met de oorspronkelijke betekenis gemeen heeft dat de oorzaak ligt in een gebeurtenis waarmee de patiënt in het verleden is geconfronteerd. Voor een duidelijk onderscheid met de bloederige betekenis van het woord spreken wij bij voorkeur van 'psychotrauma'.

Ook in zijn engere betekenis is het begrip trauma verwarrend. In additionele vorm wordt het toegepast om het trauma-inductief karakter van een gebeurtenis of een ervaring te duiden, terwijl het tegelijkertijd wordt gebruikt voor de gemoedstoestand die juist het gevolg is van die gebeurtenis of ervaring. In een poging duidelijkheid te scheppen heeft de *American Psychiatric Association (APA)* in 1980 het begrip 'Post Traumatic Stress Disorder' (Ned.: posttraumatische stressstoornis, PTSS) ingevoerd, daarmee impliciet een keuze makend voor het trauma als oorzaak in plaats van symptoom. Veel wetenschappelijke definities in de traumatologie hebben dan ook betrekking op de gebeurtenis die tot het ontstaan van PTSS aanleiding geeft. Zo geeft de vierde editie van de *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* een definitie van een traumatisch stressor: "Een ervaring waarbij de betrokkene is getroffen door, is getuige geweest van of werd geconfronteerd met één of meer gebeurtenissen die een feitelijke of dreigende dood of ernstige verwondingen met zich meebracht of die een bedreiging vormde voor de fysieke integriteit van betrokkene of van anderen" (DSM-IV, APA 1994).



Figuur 1 : theoretische afname van aantal betrokkenen met stressreacties na schokkende gebeurtenis

Ondanks de Amerikaanse pogingen de semantische ambiguïteit in de psychotraumatologie weg te definiëren, blijven de contouren van het begrip trauma als verzamelnaam voor posttraumatische stresssymptomen in de literatuur zichtbaar. Er is zelfs sprake van begripsinflatie, omdat ieder mens die betrokken is bij een schokkende gebeurtenis (of 'schokervaring' met een Vlaams doch evenwel goed Nederlands woord, De Soir 2000) in meer of mindere mate stressverschijnselen vertoont. Met name door Nederlandse onderzoekers is getracht die verschijnselen te classificeren. Van den Bout, Kleber en Brom (1991) maken onderscheid in 'normale' en 'pathologische' verwerking van een schokervaring. Normale verwerking is progressief voortschrijdend tot een bepaald moment waarop de getroffene zijn verwerkingsproces heeft voltooid; bij pathologische verwerking slaagt de getroffene er niet in die voltooiing te bereiken. Pas als blijkt dat de symptomen aanwezig blijven, na een periode van maanden, kunnen we spreken van een verwerkingsstoornis en is de schokervaring, althans voor dit individuele geval, traumatisch te noemen (Van der Velden, Hazen en Kleber, 1999, Wold en Verhallen, 2001). Zulke getraumatiseerde patiënten vormen een restpopulatie; de meerderheid van de betrokkenen bij een schokkende gebeurtenis blijkt tot volledige verwerking in staat (fig. 1).

De grens tussen normale en pathologische verwerking is dus te definiëren op basis van procesduur. Van den Bout, Kleber en Brom (op. cit.) beschouwen kortetermijn- en pathologische verwerking als extremen op een continuüm; in de praktijk blijken getraumatiseerde patiënten echter een goed te onderscheiden categorie. Het is evenwel opvallend dat eenzelfde gebeurtenis bij de ene betrokkene tot blijvende psychische schade aanleiding geeft, terwijl de ander in relatief korte tijd tot volledige verwerking is staat blijkt. Op de oorzaak van deze individuele verschillen komen wij later terug.



## 2. Schokverwerking bij hulpverleners: een professionele vaardigheid?

Hulpverleningsorganisaties dragen, als elke organisatie, verantwoordelijkheid voor de veiligheid van hun personeel bij de uitoefening van het beroep. Deze verantwoordelijkheid geldt zowel de bescherming tegen lichamelijke als geestelijke letselschade: maatregelen ter voorkoming van verwerkingsstoornissen hebben in die zin dezelfde betekenis als het gebruik van fysieke veiligheidsmiddelen. In termen van de Arboret: werkgevers zijn verplicht beleid te voeren ten aanzien van door geweld getroffen werknemers, onder meer door preventie, opvang en nazorg.

Veel organisaties, ook die van brandweer en politie, hebben de afgelopen jaren aan deze verplichting gevolg gegeven door het opstellen van procedures voor opvang na schokkende gebeurtenissen. In een aantal - lang niet alle - organisaties zijn bedrijfsopvangteams (BOT) geformeerd. Deze vorm van personeelszorg richt zich op de begeleiding in de eerste fase van het verwerkingsproces. Zoals in het eerste hoofdstuk uiteengezet leidt in een klein deel van de gevallen deze verwerking niet tot succes: de stressverschijnselen blijven zich voordoen. Volgens de American Psychiatric Association is de diagnose 'psychotrauma' (PTSS) na één maand vast te stellen; in de Nederlandse praktijk wordt doorgaans een periode van drie maanden gehanteerd voordat een patiënt definitief als getraumatiseerd wordt beschouwd (Kleber en Brom, 1989; Marmar et al., 1993).

De omvang van het probleem, het aantal traumapatiënten in de hulpverleningsdiensten, is moeilijk vast te stellen. In de literatuur zijn weinig cijfers te vinden; de uiteenlopende definiëring van het begrip psychotrauma is daar ongetwijfeld debet aan. Volgens Robinson & Mitchell (1993) heeft 10% van de hulpverleners last van traumatische stress. Deze onderzoekers hebben echter uitsluitend waarnemingen verricht aan reddingswerkers die betrokken waren bij grote rampen, zoals de stadionbrand van Bradford en de scheepsramp bij Zeebrugge. Het is de vraag of schokkende gebeurtenissen op kleinere schaal (die op zichzelf niet minder schokkend hoeven te zijn) vergelijkbare percentages getraumatiseerd personeel opleveren. Volgens Van der Velden, Hazen en Kleber (1999) leidt 3 tot 30% van de schokervaringen tot psychotrauma: de breedte van de marge zegt vooral veel over de onbekendheid met de werkelijke omvang van het fenomeen. Volgens Uhlenbroek (pers. comm in Wold & Verhallen, 2001) leidt onder brandweerlieden 8% van de schokervaringen tot psychotrauma; bij niet-hulpverleners zou dit percentage rond de 20 liggen.

De indruk dat traumavorming onder politie- en brandweermensen betrekkelijk weinig voorkomt wordt door andere deskundigen bevestigd (Wold & Verhallen, op. cit.). Gelet op de veelheid aan schokkende gebeurtenissen die hulpverleners in hun dagelijks werk krijgen voorgeschoteld, is dit verwonderlijk. Zo vinden jaarlijks 200 zelfmoorden plaats op het spoor (Mittendorff, 1998): de traumatische ervaring van de brandweerman uit de inleiding is dus bepaald geen zeldzaamheid. Bijna 100 keer per jaar bergt de brandweer slachtoffers uit verbrande objecten. In totaal wordt de brandweer jaarlijks met 850 dode en stervende mensen geconfronteerd (IvP, 1993), dat zijn grofweg 5000 persoonlijke schokervaringen per jaar. Indien al die confrontaties tot trauma's zouden leiden, zou er weldra geen brandweerman meer onbekommerd door het leven gaan. Dit is gelukkig niet het geval. Wij mogen daarom concluderen dat het vermogen om schokkende ervaringen te verwerken, althans onder brandweerpersoneel, groot is.

De vraag is aan de orde waar de weerbaarheid van hulpverleners tegen psychotraumatische aandoeningen op berust. Natuurlijk is van belang dat schokkende ervaringen een onderdeel

zijn van het beroep. Anders dan bij niet-hulpverleners is er geen sprake van verrassing, van onverhoede confrontaties met iets waarmee men niet geconfronteerd wenst te worden. Het veel voorkomende gevoel van "waarom moest mij dit overkomen" speelt doorgaans bij hulpverleners geen rol. Zij zijn in de gelegenheid zich mentaal voor te bereiden op schokkende gebeurtenissen. Ze weten wat er komen gaat en de schok is daardoor minder groot. Bovendien is er onmiskenbaar sprake van gewenning. Een tweede confrontatie met een verbrand lijk is al minder ingrijpend dan de eerste; bij het zevende geval gaat routine een zekere rol spelen. Toch is loutere gewenning voor ons geen bevredigende verklaring, al was het alleen maar omdat het begrip 'gewenning' in dit verband te gemakkelijk vervangbaar is door 'emotionele afstomping'. In dit opstel willen wij nagaan in hoeverre het verwerkingsproces bij hulpverleners op wezenlijke punten verschilt van dat van niet-hulpverleners. Indien wij zulke verschillende mechanismen kunnen duiden is het wellicht ook mogelijk ze te exploiteren om daarmee het risico van het ontstaan van psychotrauma bij hulpverleners te reduceren. Hoofdstuk 4 is aan dit vraagstuk gewijd. Voor een goed begrip zullen wij in Hoofdstuk 3 eerst het verschijnsel psychotrauma onder de loep nemen.

### 3 Het psychotrauma nader beschouwd

#### 3.1 *Lichaam en geest*

Er bestaan duidelijke verschillen tussen lichamelijk en geestelijk letsel. Op de eerste plaats is er een verschil in zichtbaarheid, zowel ten aanzien van het euvel zelf als de gevolgen voor het menselijk functioneren. Zo is het goed te begrijpen dat een steenpuist op het zitvlak hinderlijk is voor het uitvoeren van bureauwerk, dat een brandwacht met een gebroken been tijdelijk de uitrukdienst zal moeten verlaten en dat een dwarslaesie zelfs kan leiden tot permanente arbeidsongeschiktheid. Die vanzelfsprekendheid is er niet bij mensen die behept zijn met een psychotrauma. De bron van hun leed onttrekt zich aan de directe waarneming. Voor het oog is een getraumatiseerd persoon gezond van lijf en leden en dat kan leiden tot onbegrip in zijn omgeving. Terwijl een gewone zieke als vanzelf begrip en compassie ten deel valt, moet een getraumatiseerde zelf aan de slag om zijn kwaal geaccepteerd te krijgen. Hij heeft het een en ander uit te leggen.

In de sfeer van de preventieve zorg zijn de verschillen nog groter. Opnieuw is het volstrekt duidelijk dat het dragen van een helm de kans op schedelletsel verkleint of dat het tweemaal daags tandenpoetsen helpt tegen cariës. Maar hoe voorkom je schade aan de menselijke geest? Welke voorzorgsmaatregelen kunnen garanderen dat de geest elke dag weer, als een snorrende computer, het denkwerk kan verrichten en de levensprocessen kan sturen? Een klip en klaar antwoord is niet voorhanden.

Het derde opvallend verschil tussen *mens et corpus* zit in de cureerbaarheid. Ten opzichte van een psychiater staat het vak van geneesheer dicht bij de ambachtelijkheid van een rijwielhersteller. Een liesbreuk of een spaakbreuk, dat is om het even, men slaat onverdrotten aan het repareren. Maar wat te doen met een butts in de menselijke ziel? Het is maar de vraag of deze überhaupt te repareren valt. Veel deskundigen gaan er van uit dat dit niet het geval is. Zij verlenen slechts zorg die er op gericht is het lijden van de zielsgewonde patiënt te verlichten, hem het leven zo draaglijk te maken als mogelijk is. Het is dus louter symptoombestrijding, hoe verdienstelijk ook. De butts blijft bestaan. Geestelijke gezondheidszorg is een kwestie van *care*, niet van *cure*.

#### 3.2 *Eros versus thanatos*

Hoe ziet zo'n butts in de ziel er eigenlijk uit? Wat mankeert een getraumatiseerd mens? Om die vraag te beantwoorden moeten wij eerst de werking van de menselijke geest kunnen begrijpen. Helaas heeft de wetenschap op dit gebied nog weinig harde resultaten geboekt. De psychologie bestaat uit een aggregaat van theorieën - en evenzovele weerleggingen - die niet altijd steunen op een sterke empirische basis. Theoretische stromingen in de psychologie staan of vallen daardoor met hun plausibiliteit; soms komt een theorie abrupt aan haar einde doordat eenvoudigweg een passender alternatief wordt gevonden. Zo zette Freud zelfs eigenhandig zijn *eros*, de theorie waarmee hij opgeld maakte, op losse schroeven. Eros (of libido) was volgens Freud de algemene levensdrift, de motor van het menselijk functioneren. Eros was de bron van menselijke creativiteit, levenslust, optimisme en geluksgevoel, seksuele en alle andere menselijke lusten. Kort na de Eerste Wereldoorlog publiceerde Freud echter in *Jenseits des Lustprinzips* een heel ander model van de menselijke psyche, waarin hij tegenover de levensenergie een tweede oerdrift plaatste: de doodsdrift *thanatos*. Negatieve vormen van menselijk denken en handelen verklaarde hij niet langer door een verstoorde werking van eros, maar als expressie van een op zichzelf staand deel van de psyche.

Het lijkt geen twijfel dat het de gruwelen van de Eerste Wereldoorlog geweest zijn die Freud tot zijn nieuwe inzicht hebben gebracht. Het scenario van de loopgravenoorlog waarin

miljoenen jonge mensen door bewust handelen de dood zijn ingejaagd, laat zich niet verklaren door een collectieve verstoring van de levensdrift. Freud schiep zijn thanatos om uit te drukken dat de mens in zijn natuur zowel goed als slecht is. Het zijn de omstandigheden die bepalen welke van de twee driften de overhand krijgt en zich manifesteert.

Het nieuwe model leidde bij denkers in de afgelopen eeuw wel tot cultuurpessimisme. Aldous Huxley schreef in zijn boek '*The Devils of Loudin*' (1953) : "Civilisatie is niets meer dan een sociaal systeem dat burgers onthoudt van mogelijkheden om zich als barbaren te gedragen." Ook Freud zelf heeft van zijn zwartgallige visie nooit meer afstand genomen. "Ik heb over mensen in het algemeen weinig goeds kunnen ontdekken. In mijn ervaring zijn de meeste van hen schoelje, ongeacht of ze een of andere ethische leer onderschrijven." (Freud, 1930).

### 3.3 *De mens in zijn droomwereld*

Het is treurig te moeten vaststellen hoezeer Freud het gelijk aan zijn zijde kreeg. Thanatos sloeg meedogenloos toe in de gedaante van het naziregime dat miljoenen joden in gaskamers vermoordde. In latere jaren goten Amerikanen brandende napalm over Vietnamese burgers, nog weer later werden duizenden Amerikanen op hun beurt slachtoffer toen terroristen twee torenflats vernietigden. Toch is het opmerkelijk dat, terwijl iedereen weet dat die dingen gebeuren, de meeste mensen hun positief wereldbeeld behouden. Zij denken dat hun medemensen in het algemeen van goede wil zijn, de samenleving dus ook, en dat het leven waard is om geleefd te worden. Hoe is dat mogelijk? Hoe kan iemand dagelijks de krant lezen, naar het achtuurjournaal kijken en dan volhouden dat de wereld goed is? Het antwoord op die vraag kwam van psychologen in de jaren negentig en luidt: *door net te doen alsof*. De mens maakt zichzelf van alles wijs: om te beginnen dat hij zelf goed is, dat anderen dat ook zijn en dat de enkele uitzonderlijke slechterik vanzelf wordt gestraft. De mens leeft in de veronderstelling dat ongeluk en geweld aan hem voorbij gaan. Hij waant zich veilig in zijn huis, in zijn auto en op zijn werk. De mens fantaseert zich onkwetsbaar. Het is een doelmatige strategie die het mogelijk maakt om in een gecompliceerde samenleving, waar zoveel uiteenlopende dreigingen van uit gaan, staande te blijven. De strategie heeft echter ook een keerzijde: hij berust op illusies, en illusies stroken niet met de realiteit. Steeds weer wordt de mens uit zijn droom gehaald door confrontaties met de harde werkelijkheid. Naarmate de verstoringen van de zo gekoesterde veilige orde ingrijpender zijn, raakt de mens meer gedesoriënteerd. Na elke verstoring is hij gedwongen zijn droomwereld opnieuw op te bouwen. Meestal lukt hem dat na enige tijd. Is de verwoesting echter te groot of zijn de condities ongunstig dan kan het gebeuren dat herstel niet meer mogelijk is. De mens gaat bij de pakken neer zitten en komt niet meer overeind. Hij is getraumatiseerd.

De theorie van de kwetsbare menselijke illusies is vanaf 1985 ontwikkeld door de traumatologe Janoff-Bulman. Haar werk *Shattered Assumptions* (1992) geldt als een standaard op dit gebied. Wij zullen de belangrijkste elementen van de theorie nader beschouwen.

### 3.4 *Het concept van de fundamentele veronderstellingen*

Het vertrekpunt van de theorie van Janoff-Bulman (1992) is dat de mens een verzameling veronderstellingen hanteert die dient als sturingssysteem voor het sociaal interacteren en het algemeen functioneren. Zij beschouwt een deel van die veronderstellingen als fundamenteel (*key assumptions*), waarmee zij bedoelt dat ze gelden als axioma's die de gebruiker gewoon is niet aan de realiteit te toetsen. De veronderstellingen zijn persoonlijke interpretaties van de werkelijkheid die zelden worden verwoord, het bestaan er van eigenlijk nauwelijks gerealiseerd. Hun autonome abstractie maakt het mogelijk ze te handhaven in weerwil van contradictische informatie. Tegelijkertijd schuilt hierin de kwetsbaarheid van het mechanisme.

Zodra de realiteit zich te nadrukkelijk met conflicterende beelden opdringt - meestal in de gedaante van de dood - komt de integriteit van de fundamentele veronderstellingen in gevaar. De dood vormt de grootste bedreiging van onze beschermende droomwereld, juist omdat zijn realiteit zo onmiskenbaar is. De dood laat zich niet uit het leven verbannen.

Bij uitwerking van haar concept kwam Janoff-Bulman tot een enigszins geredundeerde lijst van 32 veronderstellingen, de zogeheten *WAS list*. (WAS = World Assumption Scale). Het is met recht een waslijst te noemen, maar hij laat zich gemakkelijk samenvatten in drie categorieën:

1. *De wereld is goed*. Het begrip 'de wereld' is hier in zeer brede zin gebruikt. Het kan zowel 'de mensheid' als 'de gang der gebeurtenissen' of 'de wereld waarin wij leven' betekenen. Mensen gaan er van uit dat anderen welwillend, beschaafd, vriendelijk en behulpzaam zijn. Dat geldt eveneens voor gebeurtenissen, waarvan we eerder in een goede dan in een slechte afloop geloven. Zelfs tijdens een inktzwarte periode als de Tweede Wereldoorlog blijft de algemene notie bestaan dat de narigheid van tijdelijke aard is. Voor nauwer gedefinieerde verzamelingen als 'de eigen cultuur', 'de eigen stad' of 'de eigen woongemeenschap' geldt dat het oordeel nog positiever uitvalt dan voor de wereld als geheel. Mogelijk is de menselijke focus op de eigen gemeenschap een mechanisme om deze eerste fundamentele veronderstelling zo goed mogelijk te handhaven. De kans dat kwade elementen zich manifesteren neemt immers af met een kleinere populatie. Omgekeerd zijn emotionele reacties op gebeurtenissen die de veronderstelling geweld aandoen, sterker naarmate zij binnen een kleinere kring rondom de reactant plaatsvinden. Echter, ook in de betekenis van 'de hele planeet' wordt de wereld gezien als een goede plaats om te bestaan. Maanreizigers, de enige mensen die zich ooit daadwerkelijk buiten het bereik van de aarde hebben begeven, kennen het overweldigende gevoel om, als ware het een soort emotionele magneet, door de aarde te worden aangetrokken. Het is heimwee in kosmische dimensies. Alle Amerikaanse astronauten die op de maan de aarde aan het zwerk zagen staan, hebben die ervaring beschreven. Waarschijnlijk zal het de emotionele binding met de moederplaneet zijn die, meer dan technische of financiële beperkingen, de mensheid in de toekomst weerhoudt van interplanetaire expedities.

2. *De wereld is zinnig en rechtvaardig*. Ook hier betreft het 'de wereld' in de meest brede betekenis. Het gaat hier over de verdeling van recht en onrecht, over de aanname dat het goede wordt beloond en het kwade bestraft. Het is de basis waarop elke cowboyfilm, elke godsdienst en elke andere ethische conceptie berust. De zinvolle wereld bestaat er uit dat er een relatie bestaat tussen een persoon en wat er met hem gebeurt. Het goede individu verdient het geluk; ongeluk valt slechts ten deel aan hem die zich niet volgens de morele norm weet te gedragen. Deze verdeling is onlosmakelijk verbonden aan een ordentelijk en helder wereldbeeld. Elke willekeurigheid ontkent ten diepste de zin van gebeurtenissen. Deze tweede veronderstelling is dan ook het meest gevoelig voor incidenten waarbij de slachtoffers geen betrokkenheid hebben bij de oorzaak ervan. Het gaat niet aan dat willekeurige, nette kantoormensen die niets van doen hebben met islamitisch fundamentalisme, worden verpletterd in een instortend World Trade Center. Een maatschappij-brede, existentiële verwarring is het gevolg.

3. *Ik ben waardevol*. Wij nemen onszelf waar als goede, competente en morele individuen. Deze veronderstelling reikt ver. De meeste mensen beschouwen zichzelf vaak, bewust of onbewust, als beter dan anderen voor wat betreft hun mogelijkheden en kwaliteiten. Indien het resultaat van hun handelen op het tegendeel wijst, treedt een eenvoudig

handhavingsmechanisme in werking: andere mensen of de omstandigheden krijgen de schuld. Ook de derde fundamentele veronderstelling toont zich uiterst kwetsbaar in extreme situaties waarin de dood zich manifesteert. Voor reddingswerkers die daar tijdens hun inzet mee te maken krijgen ligt hier een risico. Twijfel achteraf aan de eigen wijze van optreden, zelfs twijfel aan de juistheid van een enkele, objectief beschouwd onbeduidende beslissing, kan de betrokkene tot in lengte van jaren achtervolgen.

Alle drie de fundamentele veronderstellingen worden met de opvoeding meegegeven. Wij spiegelen onze kinderen een droomwereld voor waarin zinnebeelden van goedheid (Sinterklaas, de Kerstman, Klaas Vaak) een hoofdrol spelen. Rechtvaardigheid wordt geallegoriseerd in vertelsels waarin heksen, stiefmoeders en andere onguere elementen steevast het onderspit delven. Op vroege leeftijd krijgen kinderen zelfs mensvijandige diersoorten als leeuwen en beren in veilige knuffelvorm aangereikt. Eigenwaarde wordt er met volle teugen ingepompt vanaf het moment dat het kind onder applaus zijn behoefte in het potje deponert. Zo groeien gedurende de hele opvoeding opvattingen van vertrouwen, veiligheid en onkwetsbaarheid. Deze opvoedingswaarden worden gegeneraliseerd naar een algemene geldigheid. Janoff-Bulman (op.cit.) beschrijft dit als *'een algemeen optimisme dat dingen goed gaan, dat we veilig zijn en beschermd'*. Dit optimisme kan ver gaan, de mens kan zich letterlijk God dromen. Vooral jonge mensen, met name adolescente mannen, zijn daar bedreven in. Een enkeling houdt het vol tot zijn drieëndertigste. In de wereld van zijn eigen geest is de godsdromer onkwetsbaar. Risico's dienen om het leven aangenaam te prikkelen, te enerveren. Synthetische drugs of snelle auto's, de jonge god heeft veel van die prettige risico's binnen zijn handbereik. Hij overleeft doorgaans elke gevaarlijke actie en wordt zodoende steeds weer in zijn goddelijk ego bevestigd. Natuurlijk berust zijn onkwetsbaarheid op een illusie, maar voordat hij dat merkt rijdt hij zich te pletter tegen een boom. Mensen die hun jeugd zonder kleerscheuren zijn doorgekomen worden doorgaans met de jaren vanzelf rustiger maar houden behoefte aan bevestiging van hun fundamentele veronderstellingen. Deze is niet moeilijk te vinden: er bestaat een overmaat aan romans en andere fictieve werelden waarin de hegemonie van het goede over het kwade en van veiligheid over gevaar als kaderstellingen zijn terug te vinden. In de Amerikaanse filmindustrie geldt de goede afloop als voorwaarde voor de verkoopbaarheid van een film. Bevestiging van het waardevolle ego wordt vooral gezocht en gevonden in het sociale verkeer: op het werk, in sportclub of vereniging, bij vrienden of in het gezin. De fundamentele veronderstellingen wekken positieve emoties op die samenhangen met een beter functioneren, een betere gezondheid en beter sociale interacties. De kracht van het mechanisme leidt er toe dat wij de kans op positieve gebeurtenissen overschatten - loterijen en casino's varen daar wel bij - en die op negatieve gebeurtenissen onderschatten. Brandweermanagers die klagen over de onmogelijkheid om het thema fysieke veiligheid hoog op de politieke agenda te krijgen moeten zich realiseren dat bestuurders, net als gewone mensen, veiligheidsrisico's eigenlijk niet in hun gedachtenwereld willen toelaten en dat politici bovendien nog begrijpen dat hun electoraat dat ook niet wil. Het besef van risico's is immers een negatieve notie, omdat het conflicteert met de veronderstelling van onkwetsbaarheid. Janoff-Bulman (op. cit.) noemt het bewustzijn van de mens in dit verband dualistisch, omdat hij weliswaar weet dat hij bestaat uit een lichaam, een fysieke integriteit die onderworpen is aan fysische en biologische wetten, maar tegelijkertijd in staat is een eigen, positieve werkelijkheid, een psychische integriteit te concipiëren. In *De ontkenning van de dood* schreef Ernest Becker (1973) hierover:

*De mens leeft in twee werelden. De een is de wereld van de natuur die via zijn lichaam grenzen aan hem stelt, zoals de grenzen van zijn spierkracht, van zijn snelheid, van zijn*

*uithoudingsvermogen, van de dood. De andere wereld is de wereld van de geest die almaar over die grenzen heen wil gaan, die hem voorstellingen, dromen, fantasieën voorhoudt waarin hij niet aan de natuurwetten onderhevig is: fantasieën waarin hij kan vliegen, zich met de snelste en sterkste dieren kan meten, fantasieën over eeuwige jeugd, eeuwige schoonheid, van goddelijke onkwetsbaarheid en onsterfelijkheid.*

De fantasieën van Becker voeren ons terug naar de Griekse mythologieën: de eeuwige schoonheid van Adonis, de onkwetsbaarheid van Achilles en het aëronautisch experiment van Icarus. Ze zijn letterlijk ouder dan de weg naar Rome. Paradoxaal genoeg heeft de moderne westerse mens zijn klassieke dromen goeddeels gerealiseerd, getransponeerd van de wereld van de geest naar die van de fysieke realiteit, maar dromen doet hij nog steeds. De tastbare producten waarmee de mens zich in staat stelt te vliegen, sneller te zijn, sterker en gezonder dan ooit, gelden tevens als symbolen waarmee hij zijn resterende fantasieën, die van onkwetsbaarheid en onsterfelijkheid, kan koesteren. Jumbojets, hogesnelheidstreinen en andere imposante artefacten hebben een immense symbolische betekenis voor het gevoel van onkwetsbaarheid van de westerse mens. Niet voor niets werden de twee hoogste gebouwen van New York en het belangrijkste westerse militaire bolwerk gekozen tot terroristisch doelwit. De waarschijnlijke architect van de aanslagen van 11 september 2001 heeft later verklaard dat het hem er om te doen was Amerika's belangrijkste symbolen van kracht en eigenwaarde te vernietigen. Zijn strategie was niet het maken van zoveel mogelijk slachtoffers, maar het creëren van psychologische ontredde. Het is hem gelukt.

### 3.5 *De klap*

De catastrofes van 11 september zijn tamelijk uniek door de omvang, maar niet door het wezenlijke van hun uitwerking, het effect dat zij uitoefenen op direct én indirect betrokkenen, zelfs op degenen die op afstand van de gebeurtenissen gewaar werden. Ook bij schokkende gebeurtenissen op kleinere schaal wordt de mens onvermijdelijk geconfronteerd met zijn broosheid als levend wezen. Slachtoffers van calamiteiten ervaren dubbele angst: allereerst voor de fysieke dreiging die van het incident uitgaat (kan ik dit overleven?), later gevolgd door de groeiende onzekerheid over het voortbestaan van de eigen conceptuele ordening (kan ik mij ooit nog veilig voelen?). Het slachtoffer raakt ontgoocheld als hij zich realiseert dat zijn vertrouwen in eigen kunnen, zijn vermogen om zichzelf en zijn omgeving te controleren en te beheersen, op illusies berustten. Ontologische twijfel, gevoelens van machteloosheid, verdriet en pessimisme slaan toe. Een negatieve spiraal doemt op die, als de wal het schip niet keert, eindigt in een psychotrauma.

### 3.6 *Het verwerkingsproces: herstel van de conceptuele ordening*

Het slachtoffer van een schokkende gebeurtenis verkeert in een moeilijke positie. Vaak zijn er directe consequenties van materiële of lichamelijke averij, of het verlies van naasten. Daarnaast is er de ontgoocheling. Zijn conceptuele ordening, het stelsel van veronderstellingen waarbinnen hij zijn leven heeft ingericht, ligt aan stukken. Herstel van de schade is dringend geboden, maar een directe aanpak wordt verhinderd door de gemoedstoestand van het slachtoffer die aan wisselingen onderhevig is. De psychologie onderscheidt twee ketens van responderende reacties die deels tegengesteld zijn en deels interfereren. Dat zijn: ontkenning en verdoving versus intrusie en herbeleving. Ontkenning en verdoving zijn vermijdingsgedragingen. Het slachtoffer heeft een overweldigende hoeveelheid nieuwe informatie toegediend gekregen. Door het ontkennen, het elimineren van delen van die informatie, tracht hij deze tot handelbare proporties terug te brengen (Lazarus, 1983). Ontkenning is temporisering van het verwerkingsproces. Indien het slachtoffer naast zijn cognitieve verwerking ook zijn emotionele verwerking temporeert,

spreken we van verdoving. Tot op zekere hoogte zijn dit functionele mechanismen. Te extreme temporisatie leidt echter tot dissociatie, een geestestoestand waarbij men zichzelf als het ware op afstand beschouwt (Kleber en Van der Hart, 1998) en tenslotte tot geheugenverlies.

Een mogelijk herstelmechanisme, om een toestand van algehele lethargie te voorkomen, is het ontstaan van intrusies, willekeurige herbelevingen. Zo'n herbeleving kan ook worden geforceerd door een therapeutisch gesprek of door een externe, associatieve ervaring zoals in het voorbeeld van de meeuwen in de inleiding van dit opstel.

Een theoretische verklaring voor de heilzame werking van intrusies is dat de beangstigende ervaringen geleidelijk aan hun emotionele lading verliezen door de zich herhalende confrontatie ('exposure'). Het is een proces van slijtage of habituatie. Ook het effect van gesprekstherapieën wordt wel op deze wijze verklaard: de patiënt wordt tot vervelens toe aangezet zijn herinneringen terug te halen, tot ze beginnen te rafelen en niet langer pijnlijk zijn (Van de Ven, 2001). Hoewel verplichte deelname, zeker aan groepsgesprekken, in de psychotraumatologie wordt afgewezen, krijgt de gesprekstherapie in dit licht wel het karakter van een paardenmiddel, zoals iemand van zijn vliegangst afhelpen door hem dagelijks in een Boeing naar New York te laten vliegen. De habituatietheorie, hoewel op zich wel deugdelijk, wordt daarom als te beperkt gezien om het verschijnsel intrusie en de effecten van herbeleving volledig te verklaren. Meer aanzien geniet de theorie dat het bewust of onbewust oproepen van herinneringen noodzakelijk is bij de wederopbouw van de fundamentele veronderstellingen (Horowitz, 1979; Kleber & Brom, 1997). In het dagelijks jargon van de psychotraumatologie wordt dit mechanisme wel geduid als "het in elkaar passen van de stukjes van de puzzel" (De Soir, 2000; Wold & Verhallen, 2001). Het denkbeeld is met name interessant omdat het kennelijk mogelijk is om in het gerestaureerde stelsel van fundamentele veronderstellingen elementen op te nemen die direct aan de fysieke werkelijkheid zijn ontleend, nota bene in zijn meest harde, confronterende verschijningsvorm. De consequentie is dat de mens, mits hij het creatief vermogen bezit om nieuwe informatie in zijn conceptuele ordening te verwerken, niet alleen tot wederopbouw in staat is, maar dat hij bovendien het systeem aan robuustheid kan laten winnen. Zijn aanvankelijk louter illusoir fundament is nu immers versterkt met een wapening van reële ervaringsgegevens. Met andere woorden, het is aannemelijk dat goede verwerking van een schokervaring uiteindelijk leidt tot een verhoogde psychische weerbaarheid. Voor personen die in hun leven bij herhaling met schokkende gebeurtenissen worden geconfronteerd is dit gegeven van eminent belang.

Janoff-Bulman (1992) maakt in haar beschouwing over restauratieve verwerkingsmechanismen ('coping') zowel onderscheid in de *soort* gebeurtenis waardoor een slachtoffer is getroffen, als wel de levensfase (kindsheid of volwassendom) waarin dat geschiedt. Het eerste onderscheid is onder rampdeskundigen goed bekend: een calamiteit kan zowel door de mens als door de natuur veroorzaakt zijn. Slachtoffer van door de mens veroorzaakte gebeurtenissen (dat zijn de meeste), zullen deze het meest betrekken op de eerste en derde fundamentele veronderstelling, die van de goedheid van de samenleving en van het individu, inclusief de eigen persoon. Onvolledig herstel van de schade leidt in deze gevallen tot wantrouwen, gevoelens van onveiligheid en verlies van eigenwaarde. Calamiteiten van de andere categorie, natuurrampen, ziekten en ongevallen die aan niemand verwijtbaar lijken, hebben vooral vat op de tweede fundamentele veronderstelling, die van de betekenisvolle en rechtvaardige wereld. Het toeval lijkt hier namelijk bepalend te zijn en toeval staat lijnrecht tegenover rechtvaardigheid. Gevoelens van machteloosheid en woede (waarom ik, waarom mijn partner, mijn huis) voeren in deze gevallen de boventoon.

Op de tweede plaats maakt Janoff-Bulman onderscheid tussen traumatische ervaringen bij kinderen en bij volwassenen. Niet verrassend is dat kinderen hierbij als de meest kwetsbare



categorie worden aangemerkt. Hun conceptuele ordening verkeert immers nog in een opbouwfase. Een extra risico vormen negatieve ervaringen met volwassenen tot wie een kind in een afhankelijkheidsrelatie staat. De opbouw van de conceptuele ordening is in zulke gevallen definitief verstoord, zodat het kind negatieve veronderstellingen meedraagt naar de eigen volwassenheid. Een dergelijk jeugdtrauma, ook in milde vorm, kan een levenslange hinderpaal vormen voor de ontwikkeling van cognitieve en emotionele vaardigheden of leiden tot een defaitistische levenshouding ("het heeft toch allemaal geen zin"). Mensen met dergelijke stoornissen zijn onvoldoende weerbaar tegen nieuwe traumavormende gebeurtenissen en beschikken over een slechte uitgangspositie voor herstel.

Een cruciale rol in het verwerkingsproces wordt gespeeld door personen in de omgeving van het slachtoffer. Vanuit de theorie van de fundamentele veronderstellingen is dit als volgt uit te leggen: het slachtoffer heeft een noodzakelijke behoefte aan positieve, constructieve informatie waarmee hij zijn beschadigde conceptuele systeem kan herstructureren. Omdat hij die informatie niet zelf kan genereren is hij daarvoor afhankelijk van de feedback van zijn omgeving. Uit recent psychologisch onderzoek aan veteranen van VN-vredesmissies bleek dat de kans op traumavorming toeneemt indien de veteraan minder sociale en familiale ondersteuning ontvangt (Ditte, 2002). Wij zien hier, naast verzachting door habituatie en het reconstrueren van de gebeurtenis, een derde functionele betekenis van repeterende communicatie met het slachtoffer: deze verzamelt door interactie met zijn omgeving zoveel constructieve feedback als hij nodig heeft voor de cognitieve en emotionele wederopbouw van zijn conceptuele ordening. Janoff-Bulman (op. cit.) vergelijkt het slachtoffer van de schokervaring in dit opzicht met een kind dat, zoals we hiervoor opmerkten, eveneens voor de opgave gesteld is een eigen conceptueel systeem op te bouwen en voor het welslagen daarvan afhankelijk is van een vertrouwenwekkende omgeving die de juiste, positieve respons afgeeft. Deze vergelijking illustreert treffend hoezeer adequate zorg en aandacht, vriendschappelijk, familiaal of collegiaal, voor een getraumatiseerd slachtoffer van belang is.

## 4 Mentale weerbaarheid van hulpverleners

### 4.1 *Beeld en zelfbeeld van hulpverleners: de John Wayne-gedragshouding*

Bij de meeste calamiteiten kunnen wij twee soorten actoren onderscheiden: slachtoffers<sup>1</sup> en hulpverleners. In verschillende opzichten zijn deze categorieën elkaars tegenpolen. Zo is een slachtoffer geheel ongewild in de gebeurtenis betrokken geraakt, terwijl de hulpverlener juist doelbewust op het toneel is verschenen om zijn taak, de bestrijding van de calamiteit, te kunnen uitoefenen. De hulpverlener gedraagt zich offensief, beweging en aandacht gericht op het incident, terwijl het slachtoffer - voor zover het daartoe in staat is - zich juist in omgekeerde richting beweegt met de bedoeling een veilig heenkomen te zoeken. Het derde verschil zit uiteraard in de acute hulpbehoevendheid van het slachtoffer, tegenover de hulpverlener die juist geacht wordt in die behoefte te voorzien. Media en publiek gebruiken vooral deze laatste karakteristiek om slachtoffer en hulpverlener te stereotyperen. Slachtoffers van met name grootschalige incidenten worden object van massale compassie, soms leidend tot excessieve vormen als landelijke inzamelingsacties waarbij de ruimhartige opbrengst een weerspiegeling vormt van de algemeen gevoelde opluchting dat de narigheid anderen is overkomen. Het staat voor eenieder buiten discussie dat aan slachtoffers, naast de medische zorg die hun toekomt, ook psychologische ondersteuning gegeven dient te worden bij het verwerken van het leed dat hun overkomen is. Die vanzelfsprekendheid geldt echter niet voor hulpverleners. Hun valt geen medelijden maar veeleer applaus ten deel, zo mogelijk een lintje van de majesteit of, in geval van ongunstige afloop, een begrafenis met korpseer. Na grote incidenten worden hulpverleners geheroïseerd. Dat het mensen zijn van vlees en bloed die net als ieder ander psychische schade kunnen oplopen door een schokkende ervaring, wordt gemakkelijk vergeten. Na de grote discotheekbrand in het Zweedse Göteborg (oktober 1998) werd daar een miljoenenproject opgezet voor de psychosociale begeleiding van de slachtoffers dat tot op heden voortduurt (Verhallen, De Vries en Wold, 2001). De Göteborgse brandweer, die zeer nauw bij de ramp betrokken was, werd wel gevraagd aan het programma mee te werken maar niet om het zelf te ondergaan. Kennelijk gaat men er voetstoots van uit dat reddingswerkers in mentaal opzicht niet hulpbehoevend zijn. Ze komen er zelf wel uit. Het is overigens opvallend dat deze opvatting ook in de hulpverleningsorganisaties zelf gewoongood is. Veel politie- en brandweermensen denken John Wayne te zijn. Zij achten zich mentaal uiterst solide en zijn derhalve afkerig van enige zielkundige bemoeienis. Het is een hardnekkig verschijnsel dat veel psychosociale werkers als hinderlijk ervaren wanneer zij zich om hulpverleners bekommeren. Het volgende tafereel speelde zich af na de ramp met de *Herald of Free Enterprise*, waar een team van de Belgische Rijkswacht was belast met de identificatie van slachtoffers. Een van de politiemensen is zojuist om onbekende reden van zijn werkplek weggelopen en de psycholoog die is aangesteld om tijdens de operatie de medewerkers te observeren spreekt hem aan.

psycholoog: Voelt u zich niet goed?

politieman: *Nee, het is klote.*

psycho: Wat is er aan de hand?

pol: *Verdomme... een kind... vier jaar oud... mijn God...*

psycho: Waar werkt u?

pol: *Inwendige autopsie.*

psycho: Dat is vervelend, maar u mag niet zomaar van uw werk weglopen.

---

<sup>1</sup> In gewoon Nederlands worden met het begrip 'slachtoffers' gewonde of gedode personen aangeduid, vaak zelfs alleen de laatste categorie. In het hulpverleningsjargon is een slachtoffer iemand die fysiek bij een incident is betrokken en hulpbehoevend is. Lichamelijk letsel is daarbij niet vereist. Wij gebruiken het woord in deze laatste, brede betekenis.

- pol:* (geïrriteerd) *Dat heb ik niet gedaan - mijn maat valt voor mij in zolang ze met dat kind bezig zijn.*
- psycho:* *Gaat u daarna weer terug?*
- pol:* *Ja, natuurlijk ga ik terug. Waar ziet u mij voor aan? Heeft u zelf kinderen?*
- psycho:* *Nee.*
- pol:* *Dan begrijpt u hier ook geen reet van, met al uw geleerdheid. Lazer alsjeblieft op. Zeg tegen de chef dat ik een slappeling ben. Ik heb drie kinderen van die leeftijd.*
- psycho:* *Ik beloof u dat ik niemand iets vertel over dit gesprek*
- pol:* *Dat is u geraden. Wilt u gaan kijken of ze al klaar zijn met dat kind?*
- psycho:* (terugkomend): *Ze zijn klaar, er ligt nu weer een volwassene op de snijtafel. Wat gaat u doen?*
- pol:* *Dat zei ik u al. Ik ga weer aan het werk*

De irritaties van de politiemanspreken boekdelen, de wendingen in zijn houding tegenover zijn gesprekspartner evenzeer. Hodgkinson & Stewart (1991) voegen aan dit verhaal de anekdote toe dat het hesje van de psychologische observant, met aan de borstzijde de aanduiding PSY, later aan de achterzijde in viltstiftletters van het woord SPY werd voorzien. Dit identificatieteam was klaarblijkelijk niet van de zielkundige pottenkijkerij gediend. Hieruit blijkt hoe een bedrijfscultuur acceptatie van ondersteuning vanuit een wezensvreemde discipline in de weg kan staan, hoezeer die ondersteuning - want dat blijkt eveneens uit het voorbeeld - ook wenselijk is. Nut en noodzaak van psychotherapeutische interventies zijn in brandweer- en politiekringen bepaald niet onomstreden.

#### 4.2 *Het professioneel pantser*

De John Wayne-gedragshouding wordt vaak gekenschetst als een onderdeel van de 'machocultuur' die in brandweer- en politiekringen heerst. In die zin zou er sprake zijn van een collectief, organisatiegebonden gedragspatroon: de bedrijfscultuur. Vanuit het concept van de fundamentele veronderstellingen is het verschijnsel echter ook als individuele gedragsvorm op te vatten. De derde fundamentele veronderstelling van Janoff-Bulman heeft betrekking op het positieve zelfbeeld van het individu: ik ben waardevol, moreel en competent. Mensen beschouwen zichzelf in deze karakteristieken, bewust of onbewust, zelfs beter dan anderen. Vandaar dat de professionele competentie, de vaardigheid die verbonden is aan het beroep of de maatschappelijke functie die mensen uitoefenen, bij uitstek geschikt is om deze derde fundamentele veronderstelling te handhaven of regelmatig te bevestigen. Specifieke geschiktheid voor het vak, opgebouwd door opleiding en ervaring, is immers iets waar anderen niet over beschikken. Competentie voor de gestelde taak is daarom een belangrijke component van de menselijke conceptuele ordening. Voor de hulpverlener betekent dat dat hij adequaat kan handelen in situaties waar anderen verlamd zijn door schrik, dat hij kan ataqueren terwijl anderen vluchten, dat hij rationeel kan denken en beslissen waar een gewoon mens zich overgeeft aan emoties. Zelfverzekerdheid, dapperheid en bravoure zijn daarom voor de hulpverlener wat punctualiteit en typevaardigheid zijn voor een secretaresse en zebenen voor de schipper van de grote vaart. De 'machocultuur' is in dit licht een ongelukkig begrip. Het heeft niets met cultuur van doen en bovendien heeft de term 'macho' een negatieve betekenis in de zin van 'nutteloze stoerheid'. De genoemde gedragskenmerken zijn immers wel degelijk functioneel: zij dienen om het conceptueel systeem van de hulpverlener te wapenen. Deze ziet zich wel gedwongen om zich het manmoedige formaat van John Wayne aan te meten. Anders dan voor de burger zijn schokkende ervaringen voor hem bijna dagelijkse kost. Hoe zou een hulpverlener in de uitoefening van zijn beroep overeind kunnen blijven indien hij niet overtuigd was van zijn eigen bestendigheid tegen de

bloederige, schokkende of emotionerende taferelen waarop de keiharde werkelijkheid hem voortdurend trakteert?

In de psychotraumatologie wordt de mentale wapening tegen schokkende ervaringen wel overdrachtelijk geduid als 'professioneel pantser' (IvP, 1999). Het nut van zo'n professioneel pantser en de noodzaak dit te handhaven wordt door de deskundigen onderkend. Toch appelleren psychologische begeleiders meestal niet aan de weerbaarheid maar, zoals in het bovengenoemde voorbeeld van de Herald of Free Enterprise, juist aan de kwetsbaarheid van de hulpverlener. Deze doet alle moeite zijn professioneel pantser intact te houden, maar de psycholoog schiet meedogenloos in op de zwakke plekken. Geen wonder dat er in de werkrelatie tussen de twee spanning ontstaat. Recentelijk hebben onderzoekers gemeld dat zogenaamde *brief psychological interventions* ('debriefings'), ook in Nederland een tot standaard verheven methode van opvang na schokkende gebeurtenissen, niet alleen geen effect sorteren bij het voorkomen van psychotrauma's, maar zelfs averechts kunnen werken (Carlier et al., 1998, 2000). Wessely & Bisson (2000) pleiten er om die reden voor de methode geheel af te schaffen. Het is mogelijk dat de schadelijkheid berust op het feit dat de debriefings eerder gericht zijn op de kwetsbaarheid, de faalbaarheid of de zwakheid van de hulpverlener, dan op herstel of de versterking van zijn professioneel pantser.

#### 4.3 Doodsangst

De vraag is van belang welke soorten incidenten de zwaarste aanslag plegen op het professioneel pantser. Dyregrov (1989) vroeg aan een groot aantal brandweermensen door welke ervaringen zij zich het meest van hun stuk gebracht voelden. Hij kwam tot de volgende top-5, in volgorde van importantie:

1. dode en gewonde kinderen (genoemd door 98% van de ondervraagden)
2. brand met slachtoffers in hoge gebouwen
3. incidenten met veel doden
4. dood
5. dreigende dood of verminking van eigen persoon

De Grootste Gemene Deler is in dit rijtje niet moeilijk te vinden: dat is de dood. De aard van de omstandigheden en van de slachtoffers zijn weliswaar medebepalend voor de sterkte van het effect, maar het is steeds de dood of associatie met de dood die de gemoedsverstoring teweegbrengt. De oorzaak ligt in het feit, zoals in het vorige hoofdstuk opgemerkt, dat de dood een bedreiging vormt voor ons bouwwerk van fundamentele veronderstellingen. De dood kan elk van de drie poten van het construct onderuit halen. Onze angst voor de dood is diep geworteld, niet alleen omdat hij onze droomwereld kan verwoesten, maar ook omdat hij dat onvermijdelijk *zal* doen.

De volgende woorden zijn uitgesproken door Mahatma Gandhi tijdens een redevoering in 1941:

*Death is something which in your world is taboo! People are afraid to mention the word. They do not like to think about it. They run away from it. It is something they are afraid of because they know deep down in their hearts that it is a reality that they must face eventually, and they are afraid of it because they are knowing deep down in themselves they are not fully prepared for it. They know so little about it and they are afraid to find out. Fear dominates the hearts and minds of man. And we know that, unless something is done about this before it is too late, the disastrous consequences are so tremendous that one hardly dares to think about it.*

Merk op dat de Indiaase leider hier de tweede persoonsvorm gebruikt: hij spreekt over de westerse mens, in casu de Britten die zijn land bezet hielden. Waarschijnlijk beschouwde Gandhi hen als angsthazen bij uitstek. Het is zeer wel mogelijk dat het dualistische bewustzijn van de mens, zoals in het vorige hoofdstuk uiteengezet, zich bij uitstek manifesteert in de westerse cultuur. Juist de westerling heeft immers de wereld van de geest, zijn droomwereld, weten te schragen met zijn talrijke materiële verworvenheden. In kracht, in snelheid, in reikwijdte, in vermogen, in alle facetten heeft zijn creatieve geest zich boven de natuur geplaatst. Met één uitzondering: de dood. Deze handhaaft zich nadrukkelijk in zijn eigen domein, de wereld van de natuur, als een tikkende tijdbom. De westerse mens vermijdt de dood door hem niet te noemen, door niet aan hem te denken, door voor hem weg te lopen. Hij weigert zich op een confrontatie met de dood voor te bereiden. Als die ontmoeting dan uiteindelijk toch plaatsvindt, zijn de gevolgen inderdaad desastreus.

#### *4.4 De dood en de hulpverlener*

De hulpverlener verkeert in een moeilijke positie. Anders dan mensen met rustige beroepen is hij niet in de gelegenheid de dood buiten zijn conceptueel systeem te plaatsen. Confrontaties met de dood zijn voor hem immers veel te alledaags. Hij kan niet meegaan in de beproefde strategie om de dood te ontkennen of zoals Becker (1973) schreef, door hem buiten zijn geesteswereld te plaatsen. Zijn beroep belet hem onsterfelijk te zijn. Hij is gedwongen de dood te omarmen, vriendschap te sluiten, hem op te nemen in zijn persoonlijke conceptuele ordening. Als hij daar onvoldoende in slaagt, als hij niet in de dood kan berusten, heeft de hulpverlener geen leven. Telkens weer, bij elke confrontatie blijft de dood hem angst in boezemen. De dood blijft hem achtervolgen, hinderlijk, agressief, als een vlerkerige zwerm meeuwen.

Het construeren van een beroepseigen, laten we zeggen schokbestendig conceptueel systeem is een zware opgave waar de hulpverlener voor gesteld staat. Niet iedereen gaat dat even goed af. Externe factoren en persoonlijkheidskenmerken spelen zeker een rol: van een hulpverlener die met een instabiel conceptueel systeem de organisatie binnenkomt valt niet te verwachten dat hij dit eigenhandig tot een stabiel construct weet om te bouwen. Buiten de persoonlijkheidskenmerken zijn er echter wel beïnvloedbare factoren die er toe doen. Dat zijn: ervaringsopbouw en bedrijfscultuur.

#### *4.5 Ervaring*

In Hoofdstuk 3 hebben wij uiteengezet dat het stelsel van fundamentele veronderstellingen een dynamisch systeem vormt, waaraan herstel mogelijk is of waar nieuwe informatie aan kan worden toegevoegd. Het systeem kan stapsgewijs aan robuustheid winnen, doordat de aanvankelijk illusoire constructie wordt versterkt door aan de realiteit gerelateerde ervaringsgegevens. In dit opzicht verkeert de brandweer- of politiemens in de gunstige omstandigheid dat hij de hiertoe benodigde schokervaringen vanzelfsprekend en in een niet aflatende stroom krijgt toegediend. Zolang dit proces geproportioneerd verloopt is de hulpverlener in staat de achtereenvolgende ervaringen in te passen in zijn conceptueel systeem, zijn gepercipieerd beeld van de wereld waarin hij zijn operationele functie uitoefent. In de loop van zijn carrière versterkt hij op deze wijze zijn professioneel pantser. Het is aan de organisatie om dit proces te begeleiden en, vooral bij jonge medewerkers, te doseren. De Harderwijkse brandweerman uit de inleiding van dit verhaal heeft aan het begin van zijn loopbaan duidelijk te veel op zijn bord gekregen.

Het proces van verharding van het professioneel pantser door schokconfrontaties kan worden ondersteund door oefenen. Voorwaarde is daarbij een uitermate realistische uitvoering van de oefenscenario's: het moge duidelijk zijn dat de brandwonden van een strooien pop geen diepgaand effect sorteren op de gemoedsgesteldheid van de oefendeelnemer. Een levend

slachtoffer en adequate nabootsing van de noodsituatie, met alle bijbehorende prikkels vanuit de omgeving, kunnen dat wel. In een goede oefening wordt stress opgewekt. Inmiddels wint de opvatting terrein dat ook het primaire doel van het oefenen, het ondergaan van operationele training, gebaat is bij zo realistisch mogelijke inscenering. In dit opzicht snijdt het mes dus aan twee kanten.

#### 4.6 *Bedrijfscultuur*

Een positief beeld van de wereld, van de eigen gemeenschap en van de eigen persoon maken alle deel uit van de fundamentele veronderstellingen in de theorie van Janoff-Bulman.

Belangrijke factoren in de opbouw van de conceptuele ordening zijn daarbij de sterkte van de gemeenschapszin, de onderlinge band en het vertrouwen die de leden van de gemeenschap in elkaar kunnen stellen. In dit opzicht staan hulpverleningsorganisaties sterk. Kameraadschap en collegialiteit scoren altijd hoog in onderzoeken naar, bijvoorbeeld, de motivatie van vrijwillig brandweerpersoneel. Collegiale betrokkenheid neemt soms massale proporties aan, bijvoorbeeld bij begrafenissen van omgekomen brandweermensen. Dat politie- en brandweerorganisaties gesloten gemeenschappen zijn is vaak een onderwerp van zelfkritiek, maar het is ook op te vatten als een exponent van psychosociale sterkte.

In het vorige hoofdstuk zagen wij dat de bestendigheid van de fundamentele veronderstellingen gebaat is bij het bestaan van rituelen en symbolen die de kracht en de onkwetsbaarheid van de gemeenschap en het individu bevestigen. Ook in dit opzicht nemen de hulpverleningsorganisaties een sterke positie in. Met name de brandweermanwereld bergt een scala van symboliek. Het uniform exposeert kracht en viriliteit. Het is voorzien van allerlei ornamenten die bedoeld zijn om de drager te heroïseren. De glans van de koperen knopen op zijn borst bereikt een hoogtepunt wanneer de brandbestrijder onverschrokken het vuur tegemoet treedt. Epauletten geven een extra accent aan zijn brede schouders, die als het ware gemaakt zijn om slachtoffers uit de gevarezone weg te dragen, desnoods aan elke kant een. Maar ook de uitrusting en het materieel hebben belangrijke symbolische functies. Niet voor niets is het meest aansprekende brandweervoertuig de autoladder: steil omhoog gericht en over de volle lengte uitgeschoven is een krachtigere analogie van geërecteerde mannelijk lid nauwelijks denkbaar. Natuurlijk zijn middelen als het persluchtmasker, Drägerhelm, thermische uitrukkleding en laarzen met stalen neuzen bedoeld om de gebruiker bescherming te bieden tegen vijandige omgevingscondities, maar een niet uit te vlakken neveneffect van deze accessoires is dat zij bijdragen aan de veronderstelde onkwetsbaarheid van de gebruiker. Die veronderstelling heeft hij nodig om de gevaren waarvoor hij zich geplaatst ziet te pareren en aldus zijn taak zelfverzekerd en op doeltreffende wijze te kunnen uitvoeren.

## Epiloog

In de zomer van 2001 bezochten wij de brandweer van de Zweedse stad Göteborg in het kader van een studie naar de grote 'discotheekbrand' die daar drie jaar eerder plaatsvond (Verhallen, De Vries en Wold, 2001). Ondercommandant Lennart Olin leidde ons rond in het gebouw waar op 29 oktober 1998 een verjaardagsfeest eindigde in de dood van 63 scholieren. Olin was destijds als Commandant van Dienst belast met de operationele leiding van de reddingsoperatie.

Wij troffen in Lennart Olin een rustige en vriendelijke gids. Hij maakte een dromerige indruk, een beetje droefgeestig. Zijn verhaal was boeiend en macaber tegelijk. Het ging niet over de grote lijnen, niet over de strategie van zijn inzet, het ging alleen over details. Het waren fragmenten van zijn herinnering. Die waren meestal gruwelijk. Hij vertelde hoe de deuropening, de enige vluchtweg, geblokkeerd was door de opgestapelde doden en wees met zijn hand hoe hoog die stapel wel niet geweest was. Hij wees op de afdruk van de haren van een meisje op een geblakerde muur. De plaats waar hij de geborgen slachtoffers liet verzamelen, toen onder de ambulancedekens telefoontjes begonnen te rinkelen. Bezorgde ouders die zich afvroegen waar hun kinderen bleven. Lennart Olin sprak langzaam, alsof het praten hem moeite kostte. Een verlegen glimlach, af en toe, een glimlach die pijn verbergt. Dan zag hij weer de man die kennelijk door de afzetting was geglipt en met zijn dode dochter in zijn armen op het terrein rondliep. Een politieagent nam het kind van de man af en duwde hem in een busje. "Wij zorgen wel voor uw dochter." Drie jaar na de ramp vraagt Lennart Olin zich nog steeds af waarom hij toen niet heeft ingegrepen. Had de aanblik van het tafereel hem verlamd?

Op de avond van de ramp bevonden zich bijna vierhonderd jongeren in de feestruimte. Zonder hulp van buitenaf hadden zij vrijwel geen kans gehad om aan de felle brand te ontsnappen. Niettemin hebben ruim driehonderd van hen de ramp overleefd, velen zelfs zonder permanent letsel. Het optreden van de brandweer is in dit licht buitengewoon succesvol geweest. Hoe is nu te verklaren dat de persoon die aan deze geslaagde operatie leiding heeft gegeven, zich schijnbaar alleen maar de zwartste details weet te herinneren? Hij heeft de redding van driehonderd mensenlevens op zijn conto staan, hij zou zijn optreden tijdens die donkere oktobernacht in 1998 als het hoogtepunt van zijn carrière en zijn leven kunnen beschouwen, maar in plaats daarvan blijft hij zich bekommeren om een enkel regiefotje dat hem, objectief beschouwd, nauwelijks valt aan te rekenen. Waarom werkt het geheugen van deze mens als een vergaarbak van negatieve impressies? Of, in de analogie van onze eerdere casus: hoe is het mogelijk dat de terugblik op een succesvolle brandweercarrière - of een die succesvol geweest had kunnen zijn - gedomineerd wordt door één enkele herinnering, een beeld van meeuwen die zich tegoed doen aan klodders geronnen mensenbloed tussen de bielzen van het spoor?

Wij hebben gezien dat intrusies, herbeleving van fragmenten van schokkende ervaringen, een normaal verschijnsel zijn bij mensen die aan zulke ervaringen zijn blootgesteld. Het bijzondere van bovengenoemde gevallen is dat deze intrusies niet in de loop van de tijd zijn verdwenen. In termen van de theorie van de fundamentele veronderstellingen wil dat zeggen dat de drager van de herinneringen niet in staat is geweest deze mee te nemen in het herstel van zijn conceptueel systeem. De brokstukken zijn als het ware naast zijn beschadigde ziel blijven liggen. Steeds weer neigt hij er over te struikelen. Een vader loopt met zijn veertienjarige dochter op straat. Buurvrouw voert de meeuwen brood. Voor de een zijn het alledaagse beelden, voor de ander associaties met de dood.

Hoe komt het dat veel mensen goed in staat zijn hun ervaringen te verwerken, deze in hun context te plaatsen, in het geheel van veronderstellingen die tezamen hun persoonlijke conceptie vormen, terwijl anderen daar niet in slagen? Er bestaan grote individuele verschillen in het vermogen schokervaringen te verwerken, ook als het gaat om ervaringen van dezelfde gebeurtenis (Van den Bout, Kleber en Brom, 1991). Zeker spelen persoonlijkheidskenmerken een rol. Uit de literatuur is bekend dat stabiele en extraverte personen minder gevoelig zijn voor traumatische stress (Thompson, 1993). In hoofdstuk 3 hebben wij genoemd dat de oorzaak van een kwetsbare conceptuele ordening in de vroege jeugd kan liggen. Tegelijkertijd zien wij, zeker in hulpverleningsorganisaties, veel factoren in de werkomgeving die van belang zijn. Wij vatten de belangrijkste hier samen.

Een belangrijke rol speelt de *bedrijfscultuur*. Deze moet zich kenmerken door saamhorigheidsgevoel en een sterk ontwikkelde sociale band. De medewerkers moeten zich met hun organisatie kunnen vereenzelvigen en er eigenwaarde, beroepstrots en vertrouwen aan kunnen ontlenuen. Vertrouwen in de eigen vaardigheid en die van het collectief. Een wezenlijke ondersteuning hierbij vormt de *textuur van symbolen* die, zoals we gezien hebben, fungeert als frame voor de illusoire conceptie. De politie- en vooral ook de brandweerorganisaties hebben in dit opzicht een sterke uitgangspositie. Zo is het uniform een ware kapstok van symbolen die, mits correct gebruikt, zowel op organisatie- als op individueel niveau een bron vormt voor gevoel van eigenwaarde en beroepstrots. Naast het uniform oefent het materieel, met name het brandweervoertuig een belangrijke symboolwerking uit. De autospuiter dient niet alleen om te blussen, hij is er ook om te koesteren en trots op te zijn, zoals de brandweerman in Penny Lane dat sinds de jaren zestig doet ("*He likes to keep his fire engine clean*"). Een fraai voorbeeld vormen ook de brandweervoertuigen in New York die, getooid met wapperende Stars and Stripes, sinds 11 september fungeren als monument voor de brandweelieden die in het World Trade Center om het leven kwamen en nu als nationale helden te boek staan. Maar ook zonder vlaggen en het overmatig blinkend chroom kan het voertuig dienen als subject van beroepstrots. Het is in dit verband aan te bevelen dat elke brandweereenheid over een eigen voertuig beschikt en niet, zoals in een ploegensysteem vaak voorkomt, drie ploegen twee voertuigen moeten delen. Een investering in extra materieel is in zo'n geval de moeite waard.

Het gevoel van geborgenheid dat een organisatie aan haar leden moet kunnen bieden brengt de noodzaak van *stabiliteit* met zich mee. Blusgroepen of ploegen in een 24-uursdienst zijn gebaat bij een eigen identiteit, die staat of valt met het behoud van de samenstelling van de groep. Wisseling van personeel tussen de ploegen doet daar afbreuk aan. Voor reorganisaties geldt hetzelfde bezwaar in sterkere mate. Zogeheten 'verandermanagers' of, erger nog, interimmanagers met de taakopdracht om "de bezem er door te halen" zijn een regelrechte aanslag op het sociale veiligheidsgevoel in de organisatie. Illustratief is in dit verband een onderzoek onder bankemployéés naar de psychische gevolgen van overvallen (Van der Velden en Kleber, 1995). Het blijkt dat bankmedewerkers die kortelings een reorganisatie hebben meegemaakt gevoeliger meer last hebben van traumatische stressreacties. Kennelijk heeft de reorganisatie een aanslag gepleegd op de conceptuele weerbaarheid van het personeel. In omgekeerde volgorde treedt hetzelfde verschijnsel op: tijdens reorganisaties kregen bankmedewerkers alsnog last van stressreacties door een overval die zij eerder hadden meegemaakt. Voor hen was de reorganisatie "een tweede overval", zo merken de onderzoekers op.

Sterk saamhorigheidsgevoel in de organisatie of in organisatie-segmenten vergroten de mogelijkheid van *coaching* van juniore door seniore medewerkers. Ervaren medewerkers in de operationele dienst kunnen meer routinematig werken en zijn daardoor in de gelegenheid aandacht te besteden aan hun jongere collega's. De nieuwkomer die met zekerheid



schokkende gebeurtenissen te wachten staat kan zeer gebaat zijn bij de aanwezigheid van een door de wol geverfde collega die hem daarop voorbereidt en, als de gebeurtenis eenmaal heeft plaatsgevonden, hem ondersteunt bij de verwerking. Het is ook mogelijk om, bijvoorbeeld bij uitrukken waarvan de schokervaring voorspelbaar is zoals een zelfmoordgeval op het spoor, de jongere te ontzien. Overdraagbare *ervaring* speelt bij coaching een belangrijke rol, maar ervaring is ook van grote waarde voor de seniore medewerker zelf. Wij hebben gezien dat door de schokervaringen die de senior gedurende zijn loopbaan heeft geïncasseerd, zijn conceptueel systeem stapsgewijs aan robuustheid heeft gewonnen. Het psychisch afbreukrisico van het oudere personeel is daardoor geringer dan dat van de jongere garde. Het zij opgemerkt dat deze vaststelling conflicteert met de gewoonte om personeel in de operationele dienst op relatief jonge leeftijd met pensioen te sturen.

Jong of oud, het is een onontkoombaar gegeven dat het personeel in de hulpverleningsdiensten aan risico's bloot staat. De fysieke gevaren van het operationeel optreden zijn aanzienlijk, maar minstens zo zwaar telt het gevaar van geestelijk letsel. De positie van de hulpverlener is in dit opzicht niet gunstig. Elke dag, elk moment waarop hij paraat is, kan hij betrokken raken in een gebeurtenis waarvan de verwerking hem moeite kost. Of erger: hij kan jarenlang, een leven lang, onder de herinnering aan één zo'n gebeurtenis gebukt gaan. Traumatisering is een ernstig risico dat intrinsiek met de aard van het werk verbonden is. Het valt dan ook niet uit te bannen, maar wel te verminderen. Hier liggen de kansen voor onze hulpverleningsorganisaties. Zij beschikken, in potentie of in realiteit, over een sterk ontwikkelde organisatiecultuur die geschraagd is door een rijke verscheidenheid van rituelen en symbolen, die mede door onderlinge verbondenheid en goede sociale interacties de mensen veiligheid biedt, vertrouwen geeft en hen in staat stelt zich sterk te voelen, waardoor zij fysiek én mentaal tegen hun taak zijn opgewassen. De kracht van het collectief is de bron van weerbaarheid van het individu. Natuurlijk hoeft niet elke politie- of brandweerman John Wayne te zijn. Maar een béétje John Wayne kan geen kwaad.

## Geraadpleegde literatuur

American Psychiatric Association (1980) - Diagnostic and statistical manual of mental disorder, 3th edition - APA, Washington DC.

American Psychiatric Association (1994) - Diagnostic and statistical manual of mental disorder, 4th edition - APA, Washington DC.

Becker, E. (1973) - De ontkenning van de dood. De angst voor de dood als drijfveer van het menselijk handelen - Ambo/Baarn

Bout, van den, J., Kleber, R.J. & Brom, D. (1991) - Traumaverwerking en rouw: eenheid in verscheidenheid? In: Winnubust e.a. (eds), De metamorfose van de klinische psychologie - Van Gorcum, Assen.

Carlier, I.V.E., Lamberts, R.D., Van Uchelen, A.J. and Gersons, B.P.R. (1998) - Disaster-related posttraumatic stress in police officers: a field study of the impact of debriefing - Stress Medicine, vol. 14.

Carlier, I.V.E., Voerman, B.E. and Gersons, B.P.R. (2000) - The influence of occupational debriefing on posttraumatic stress symptomatology in traumatised police officers - British Journal of Medical Psychology, vol. 73.

Didde, R. (2002) - Ziek van vredesmissies - de Volkskrant Gezond 130402, p. 5G.

Dyregrov, A. (1989) - Caring for helpers in disaster situations: psychological debriefing - Disaster Management, vol. 2.

Dyregrov, A., Kristofferson, J.I. and Gjestad, R. (1996) - Voluntary and professional disaster-workers: similarities and differences in reactions - Journal of traumatic stress, vol. 5, pp 5-18.

Freud, S. (1920) - Jenseits des Lustprinzips - Fischer Verlag, Frankfurt

Freud, S. (1930) - Das Unbehagen in der Kultur - Fischer Verlag, Frankfurt

Giesen, C.W.M., Steinmetz, C.H.D. en Kleber, R.J. (1990) - Opvang van politiemensen na ingrijpende gebeurtenissen - Ministerie van Binnenlandse Zaken, 114 pp.

Herman, J.L. (1992) - Trauma and recovery - BasicBooks, New York

Hodgkinson, P.E. & Stewart, M. (1991) - Coping with catastrophe - Routledge, New York

Huxley, A. (1953) - The devils of Loudun' - Harper & Brothers, New York

Instituut voor Psychotrauma (IvP) (1993) - Want niemand is van steen... - Ministerie van Binnenlandse Zaken, 14 pp.

Instituut voor Psychotrauma (IvP) (1999) - Trainingsprogramma "Professioneel handelen" en "Omgaan met agressie" voor de Algemene Inspectiedienst. - IvP intern rapport, 7 pp.

Janoff-Bulman, R. (1985) - The aftermath of victimization: rebuilding shattered assumptions. - In: C.R. Figley (ed.), Trauma and its wake - Brunner, New York.

Janoff-Bulman, R. (1992) - Shattered assumptions: towards a new psychology of trauma - Free Press, New York

Janoff-Bulman, R. (1998) - Confronting chance after extreme misfortune - Psychological Inquiry, vol. 9-2, pp 99-101

Johnsen, B.H., Eid, J., Lovstad, T. and Michelsen, L.T. (1997) - Post-traumatic stress disorder and substance abuse: use of research in clinical setting - Journal of traumatic stress, vol10, pp 133 - 140.

Jones, C.A. (1991) - Who takes care of the caretakers? - Adv. Behav. Res. Ther., vol. 13, pp. 181 -183

Kleber, R.J. (1996) - Traumatische ervaringen: gevolgen, verwerking en hulpverlening - Handboek Maatschappelijk Werk Methodiek

Kleber, R.J. & Van der Hart, O. (1998) - Peritraumatische dissociatie: acute reacties op schokkende gebeurtenissen en hun gevolgen - Directieve therapie, vol. 18, pp 340 - 355.

Klop, K. (2000) - Verbrijzelde veronderstellingen - Intern rapport Capaciteitsgroep Klinische Psychologie, Universiteit Utrecht

Lazarus, R.S. (1983) - The costs and benefits of denial. In: S. Breznitz (ed.), The denial of death - New York, International Universities Press.

Miller (1995) - Tough guys: Psychotherapeutic strategies with law enforcement and emergency service personnel - Psychotherapy, vol. 32, pp 592 - 600.

Mittendorff, C. (1998) - Een aanslag op het menselijk kapitaal - Vedior Magazine 1, pp. 6, 7.

Moran, C. and Britton, N.R. (1994) - Emergency work experience and reactions to traumatic incidents - Journal of traumatic stress, vol. 7, pp 575 - 586

Orsel, H. (1992) - Hulp voor hulpverleners - Psychologie, nov. '92, pp. 20-21.

Paton, D. (1996) - Training disaster workers; promoting wellbeing and operational effectiveness - Disaster prevention and management, vol.5, pp 11-18.

Robinson, R.C. and Mitchell, J.T. (1993) - Evaluation of psychological debriefings - Journal of Traumatic Stress, vol. 6, pp. 367-382.

De Soir, E. (2000) - Op het netvlies gebrand...! - Leuven - Apeldoorn, Garant. 157 pp.

Tamura, L.J., Guy, J.D., Brady, J.L. and Grace, C.A.F. (1994) - Psychotherapists' management of confidentiality, burnout and affiliation needs - *Psychotherapy in Private Practice*, vol. 13, pp 1 - 17.

Taylor, A. and Frazer, A. (1982) - Hidden victims and the human side of disasters - *UNDRO News*, vol. 2, pp. 6-12.

Thompson, J (1993) - Psychological impact of body recovery duties - *Journal of the Royal Society of Medicine*, vol. 86, pp 628, 629.

Thompson, J. and Suzuki, I. (1991) - Stress in ambulance workers. *Disaster management*, vol. 3, pp 193-197.

Van der Velden, P.G., Hazen, H.M. en Kleber (1999) - Traumazorg in organisaties - *Gedrag en Organisatie* 12-6, pp. 397-412

Van der Velden, P.G. & Kleber, R.J. (1995) - De illusie van onkwetsbaarheid. Schokkende gebeurtenissen in perspectief - *MD Journal* sep.'95 pp 8-10.

Van de Ven, J.P. (2001) - Bang - Psycho. In: *Volkskrant Magazine*, 201001, p. 47.

Verhallen, P.J.J.M., De Vries, D.G. en Wold, A. (2001) - Zweedse schoonheid. Verslag van een studiereis naar Zweden - Intern rapport Nibra/NSOB/MCDM, 15 pp.

Wessely, S.S.R. and Bison, J. (2000) - Brief psychological interventions ('debriefing') for trauma related symptoms and the prevention of post traumatic stress disorder - *The Cochrane Library*, vol. 2.

Wold, A. en Verhallen, P.J.J.M. (2001) - Het Instituut voor Psychotrauma (IvP): *het* Instituut voor Psychotrauma - Intern rapport Nibra/NSOB/MCDM, 14 pp.