

Vorbereiding en begeleiding van medewerkers in de crisishulpverlening vluchtelingen

A. van Leeuwenhoeklaan 9

3721 MA Bilthoven

Postbus 1

3720 BA Bilthoven

www.rivm.nl

T 030 274 274 2

F 030 274 44 42

cgm@rivm.nl

Vrijwilligers en gemeentemedewerkers die zich inzetten in een crisishulpverleningslocatie komen terecht in een voor hen bijzondere situatie. Ook professionele hulpverleners zoals huisartsen GGD en GHOR-medewerkers moeten hun werk in een andere context doen. De motivatie en betrokkenheid onder medewerkers is vaak groot. Daardoor kunnen de meeste mensen dit werk aan en vinden ze veelal zelf manieren om goed om te gaan met eventuele spanningen, stress en indrukwekkende ervaringen.

Uit vergelijkbare situaties weten we dat het voor de impact die het werken in een bijzondere situatie op de medewerkers heeft, ook een verschil maakt als medewerkers voorbereid zijn en goed begeleid worden. Van een aantal factoren is bekend dat ze de weerbaarheid van medewerkers versterken. In deze factsheet worden die factoren benoemd en uitgewerkt in informatie en tips vanuit psychosociaal oogpunt, die u als PSH professional, kunt aanreiken aan de verantwoordelijke teammanager. De teammanager op de locatie kan, door aandacht te schenken aan deze factoren, de weerbaarheid van de medewerkers en vrijwilligers ondersteunen.

1. Motivatie en identificatie met het doel en de organisatie

Een sterke motivatie om het werk op een crisishulpverleningslocatie te doen, maakt dat mensen er positief in gaan en veel meer kunnen hebben.

- In de voorbereiding maar ook tijdens het werk is het daarom goed om medewerkers de kans te geven om expliciet te benoemen wat hen beweegt en aandacht te geven aan de mooie kanten van het werk, zoals iets betekenen voor mensen in nood, met een team werken in een multiculturele context, gastvrijheid tonen, etc.
- Formuleer een haalbaar en realistisch doel van de organisatie waarmee medewerkers zich kunnen identificeren.

2. Goede praktische voorbereiding

Weten wat je moet doen, versterkt de veerkracht.

- Geef medewerkers direct een duidelijke en afgebakende taak, die te doen is binnen de tijd dat ze op de locatie aanwezig zijn. Van belang is vooral dat duidelijk is waar hun verantwoordelijkheid ophoudt.
- Wijs direct een duidelijk aanspreekpunt aan voor vragen.
- Schep zo veel mogelijk duidelijkheid over wat men kan verwachten, bijvoorbeeld ten aanzien van cultuurverschillen. Hierbij kunnen bijvoorbeeld de factsheets van Pharos¹ behulpzaam zijn. Ook over het te verwachten type vragen van de vluchtelingen en de manier van communiceren met hen kan van te voren

¹ Over Syrische vluchtelingen: <http://www.pharos.nl/documents/doc/factsheet-syrische-vluchtelingen.pdf>
Over Eritrese vluchtelingen: http://www.pharos.nl/documents/doc/factsheet_eritrese_vluchtelingen.pdf

mogelijk al wat gezegd worden, uitgaande van eerdere ervaringen of ervaringen in andere gemeenten.

- Ook is het belangrijk dat mensen weten wat hun rol is bij (dreigende) escalatie.²

3. Waardering

Een valkuil voor medewerkers kan zijn dat ze zich overspoeld voelen door de hoeveelheid leed of hulpvragen en vooral oog hebben voor dat waar ze niet aan toe komen. Dat kan een gevoel van onmacht of een schuldgevoel geven. Richting de individuele medewerkers en in het team is het dan ook van belang om steeds waardering te laten blijken voor ieders inzet.

- Schenk aandacht aan de 'successen'. Benadruk dat het onmogelijk en niet de bedoeling is om ieders problemen op te lossen, maar dat men er is voor praktische hulp ter plekke, luisterend oor, informatie, etc.
- Zorg voor voldoende capaciteit, zodat iedereen ook echt tot zijn recht komt op de plek waar hij werkt en niet het gevoel heeft voortdurend tekort te schieten.
- Laat blijken dat je oog hebt voor hoe het met de medewerkers gaat en voor de inspanningen die ze leveren.

4. Teamgeest

Goede onderlinge samenwerking, steun van collega-medewerkers en steun vanuit leidinggevenden verlichten de belasting die het werk met zich mee kan brengen. De aard van het werk en het gezamenlijke doel kunnen al veel bijdragen aan een saamhorigheidsgevoel binnen het team. Toch kan juist de samenwerking in een nieuwe onbekende situatie onder druk staan en is het goed om expliciet te investeren in het team. Dit kan bijvoorbeeld door:

- Aan het begin van de dag gezamenlijk de dag door te nemen en afspraken nogmaals helder te hebben, ook voor mensen die 'nieuw' aanschuiven.
- De mogelijkheid te bieden om ervaringen uit te wisselen.
- Nieuwe medewerkers steeds goed te introduceren en hen de gelegenheid te geven kennis te maken.
- Steeds wanneer iemand zijn taken neerlegt, te zorgen dat er adequate vervanging is en taken binnen een team niet steeds verschuiven of opstapelen.
- Mensen zo veel mogelijk een duidelijke plek in het team te geven.
- Zichtbaar en toegankelijk te zijn als teamleider.

5. Steun uit de eigen sociale context

Het is bekend dat mensen in een situatie die veel van hen vraagt, vooral kracht putten uit steun van de mensen om hen heen. Rondom de crisishulpverlening van vluchtelingen zijn de meningen maatschappelijk echter sterk verdeeld waardoor medewerkers in hun eigen omgeving niet altijd op begrip kunnen rekenen of soms harde kritiek te verduren krijgen.

² Hierover is nog een factsheet in ontwikkeling. Deze zal binnenkort verspreid worden. (Impact, Partner in Arq, in opdracht van RIVM/cGM).

- Agendeer dit thema zo nu en dan op een teamoverleg. Wat zijn de ervaringen van de medewerkers en hoe gaat iedereen er mee om. Wat kunnen ze op dit punt van elkaar leren?
- Maak de rol van sociale media hierin bespreekbaar. Veel delen of reageren op bijvoorbeeld Facebook of internetfora kan steun genereren, maar ook harde reacties oproepen. Negativiteit en discussie kosten de medewerkers mogelijk veel energie - en vaak onnodig want felle tegenstanders laten zich niet overtuigen. Als medewerkers zich hiervan bewust zijn, kunnen ze de keuze maken om in deze periode hun sociale mediagebruik te minderen.

6. Herkennen van stress signalen en daarmee om kunnen gaan

Zeker wanneer mensen meerdere dagen actief zijn op een crisisnoodopvanglocatie, vraagt dat veel energie van hen en kunnen ze te maken krijgen met meerdere bronnen van stress, zoals:

- onbekendheid met de situatie, onoverzichtelijkheid
- complexiteit van communicatie
- het gevoel dat er een groot beroep op ze wordt gedaan waaraan ze zich nauwelijks kunnen onttrekken omdat ze heel veel nood zien
- gevoel van machteloosheid door de onzekere situatie van de vluchtelingen
- confrontatie met heftige emoties van vluchtelingen
- met name voor bijvoorbeeld tolken: heftige verhalen uit eerste hand

De meeste mensen hebben voor zichzelf een goede manier om hiermee om te gaan. Ondersteunend daaraan zijn erkenning en herkenning. Erkenning dat dit soort factoren inderdaad impact kunnen hebben en dat het soms nodig kan zijn om een stapje terug te doen. Daarnaast herkenning van eventuele klachten als hoofdpijn, gebrekkige eetlust, slapeloosheid, hartkloppingen, lusteloosheid of gebrek aan energie als symptomen van stress. Dit zijn normale reacties, die gewoonlijk in de loop van de tijd ook weer afnemen als de bronnen van stress ook afnemen of als men een goede manier vindt om hiermee om te gaan.

- Let bij uw medewerkers op eventuele stress-symptomen. Adviseer/bied ruimte voor voldoende afleiding en ontspanning, bied zo veel structuur en duidelijkheid als maar mogelijk is.
- Voorkom dat medewerkers te lange dagen maken waardoor ze thuis nauwelijks aan ontspanning toekomen. Het gevoel dat het werk nooit 'af' is, kan maken dat mensen maar doorgaan, maar om door te kunnen gaan is afleiding en ontspanning, bijvoorbeeld sporten of wandelen, van belang.

7. Terug in het gewone werk

Een duidelijke afronding waarbij nogmaals waardering wordt geuit en resultaten worden benoemd, draagt bij aan een goede 'omschakeling' naar het dagelijkse leven. Dit geldt voor medewerkers die zich meerdere dagen hebben ingezet, maar evengoed voor vrijwilligers die misschien maar 1 dag hebben meegewerkt. Meer informatie en tips hiervoor vindt u in de [factsheet nazorg medewerkers crisisnoodopvang](#).