

Zorg voor de hulpverlener: zelfzorg

Casus

Patrick werkt met asielzoekers. De ex-globetrotter begon de job ooit met heel veel enthousiasme en cultuursensitieve openheid. Maar tegenwoordig gaat Patrick met tegenzin naar het werk. Hij kan zich niet vinden in een aantal veranderingen die van hogerop werden opgelegd. Hij voelt zich ook niet zo goed bij de collega's. Maar de druppel is zijn zware ontgoocheling omdat hij zich onlangs gebruikt voelde door een cliënt.

Algemeen

Werken met vluchtelingen en asielzoekers is ongemeen boeiend. Maar werken met mensen die het ergste meemaakten, door een moeilijke periode gaan, zich machteloos voelen, heeft ook grote risico's voor de hulpverlener. Sommigen nemen de uitzichtloosheid mee naar huis, anderen engageren zich grenzeloos om daarna te crashen. Cynisme en afstomping zijn misschien nog erger.

Deze tips kunnen jou als hulpverlener houvast bieden:

- 1. Creëer veiligheid en vertrouwen**
- 2. Breng rust**
- 3. Adviseer en verwijs door**
- 4. Creëer verbondenheid**
- 5. Geef hoop en toekomstperspectief**

1. Creëer veiligheid en vertrouwen (voor jezelf)

- Uiteraard moet je werk fysiek veilig zijn, maar daarnaast is het ook belangrijk dat je je veilig voelt binnen je engagement.
- Zoek concrete antwoorden op de volgende vragen:
 - Is mijn opdracht duidelijk? Kan ik mijn opdracht in twee regels omschrijven?
 - Zijn de grenzen van mijn opdracht duidelijk?
 - Waar kan ik terecht als het fout gaat?
 - Hoe herken ik bij mezelf dat ik over mijn grens ga?
- Blijf ethisch handelen. Je brengt jezelf en collega's in gevaar wanneer je over de grenzen van je opdracht gaat. Twijfel je of wat je doet nog verantwoord is? Stel jezelf dan de volgende vragen:
 - Kan ik met een collega open praten over wat ik doe? Met mijn partner?
 - Stel dat mijn handelen in de pers zou komen, is er dan risico op imagoschade voor mijn organisatie?

2. Breng rust (voor jezelf)

- Doseer je werk, bewaak je eigen grenzen. Zonder voldoende mentale rust kun je geen afstand nemen en niet goed nadenken.
- Zoek daarom concrete antwoorden op de volgende vragen:
 - Hoe herken ik stresssignalen bij mezelf? Wat doe ik wanneer ik ze herken?
 - Heb ik voldoende tijd om mijn opdracht uit te voeren? Zo niet, herformuleer je doel/opdracht.
 - Wat helpt mij om tot rust te komen?

3. Adviseer en verwijst door (voor jezelf)

- De gouden regel in dit werk is: voorkom machteloosheid.
- Zoek daarom concrete antwoorden op de volgende vragen:
 - Heb ik voldoende middelen om mijn opdracht uit te voeren?
Neen?
 - Concretiseer wat tekort is en bepleit meer middelen.
 - Stel je eigen ambities of opdracht bij.
 - Heb ik voldoende kennis om mijn opdracht uit te voeren?
Neen? Dan moet je je inlezen en informeren, of je opdracht herbekijken.
- Om te voorkomen dat je je machteloos gaat voelen: zorg er steeds voor dat je meer dan één strategie volgt om een doel te bereiken.

4. Creëer verbondenheid (voor jezelf)

- Mensen helpen doe je nooit alleen. Voorkom dat je vervreemdt van je collega's en je cliënten.
- Verbondenheid met de werkplek en collega's:
 - Zorg mee voor een goede werksfeer.
 - Netwerk met collega's buiten de organisatie.
- Verbondenheid met de cliënt:
 - Engageer je in je hulpverlening, zonder samen te vallen met de machteloosheid cliënt.
- Voel aan wanneer je geïsoleerd raakt. Belangrijke alarmsignalen:
 - Je cliënt laat weten: "Jij bent de enige die me wil helpen".
 - Wanneer je niet lijkt te weten met wie je een moeilijke situatie kan bespreken.

5. Geef hoop en toekomstperspectief (aan jezelf)

- Werken met vluchtelingen en asielzoekers is per definitie werken binnen de hoop.
- Je engagement zijn zandkorrels van hoop binnen een veel groter verhaal. Eén interventie van één iemand kan een kanteling betekenen binnen iemands verhaal.
- Ga voor een bescheiden maar enthousiast volgehouden ambitie.

Toegepast op de casus

Patrick werkt met asielzoekers. De ex-globetrotter begon de job ooit met heel veel enthousiasme en cultuursensitieve openheid. Hij zou een verschil maken. Maar tegenwoordig gaat Patrick met tegenzin naar het werk. Hij kan zich niet vinden in een aantal veranderingen die van hogerop werden opgelegd. Hij voelt zich ook niet zo goed bij de collega's. Maar de druppel is zijn zware ontgoocheling omdat hij zich onlangs gebruikt voelde door een cliënt.

1. Creëer veiligheid en vertrouwen

- Patrick voelt zich niet goed bij collega's, kan zich niet vinden in enkele veranderingen en voelt zich "gebruikt" door een cliënt.
- De fysieke veiligheid van Patrick is niet in gevaar, wel de psychische.
- Wil Patrick zijn werk blijven doen, dan moet hij samen met de leidinggevende zijn opdracht en jobinhoud bekijken.

2. Breng rust

- De onmacht en gelatenheid wijzen op stress en frustratie.
- In een gesprek zal Patrick voldoende ruimte moeten hebben om te ventileren.
- Laat hem vertellen over zijn initiële motivatie en wat die nu in de weg staat.

3. Adviseer en verwijst door

- Wat kan en moet er gebeuren?
- Wat staat dat in de weg?

4. Creëer verbondenheid

- Kan in het team besproken worden wat Patrick voelt? Is hij de enige die er zo over denkt? Een goed gesprek lijkt nodig.
- Kan Patrick elders terecht? Bij collega's of zijn supervisor?

5. Toekomstperspectief

- Wat verwacht Patrick van zijn job? Is wat hierboven in gang werd gezet voldoende voor een verbetering in de nabije toekomst?

Meer lezen?

Managing stress in humanitarian workers, Guidelines for good practice
www.ifrc.org/Global/Publications/Health/managing-stress-en.pdf