

"Het zijn voornamelijk geestelijk en fysieke sterke mensen die mijn hulp vragen"

Brigitte Heijink is psycholoog en is op het moment van dit interview in 2002 als persoonlijk adviseur verbonden aan het CSR Gilde. Zij heeft al veel mensen met stress gecoacht, waaronder ook UTA-personeel.

Welke mensen komen bij u langs voor hulp?

"De mensen die bij mij langskomen zijn voornamelijk mensen die geestelijk en fysiek heel sterk zijn, ze zijn heel erg gericht op hun omgeving en het zorgen voor anderen. Ze nemen hun taak erg serieus en gaan wel eens voorbij aan de vraag wat ze zelf nu eigenlijk willen. Ze knallen maar door totdat allerlei zaken mislopen. Dan wordt het te veel en storten ze in. Vaak heeft het ook met de aard van de functie te maken. Mensen met verantwoordelijk werk, zoals UTA-personeel, hebben vaak een spilfunctie binnen het bedrijf. Ze organiseren en managen projecten, controleren mensen en bewaken de voortgang. En als er iets mis gaat, gaat het vaak goed mis".

Waaruit bestaan de klachten van uw cliënten?

"De meest gehoorde klachten zijn vermoeidheid en slaapproblemen. Door een tekort aan slaap kunnen mensen chagrijnig zijn. Een verkeerde opmerking uit de omgeving kan voldoende zijn om zo iemand te doen huilen of boos te maken. Als er dan ook nog sprake blijkt te zijn van concentratie- en geheugenproblemen dan weet ik bijna zeker dat het burnout is. Vaak presteren deze mensen minder op het werk, vergeten ze dingen, kunnen ze hun bed niet meer uitkomen en slepen zij zich naar het werk. Ze worden misselijk als ze het gebouw binnenlopen waar ze werken, slaan de lunch en de koffiepauze over omdat het werk af moet. Vaak ligt hier een te hoge werkdruk aan ten grondslag. Elke dag weer tegen die stapels op je bureau aankijken en constateren dat die stapel niet kleiner wordt. Je wilt deze situatie veranderen, maar je hebt weinig mogelijkheden om hier invloed op uit te oefenen. Maar het is niet altijd het werk zelf, maar het kan ook de omgeving zijn waarin je verkeert. Bijvoorbeeld ruzie met je collega, of erger nog met je baas, maar ook problemen thuis. In vele gevallen is het een combinatie van beide. De klachten uit zich over het algemeen het meest in de privé-situatie. Mensen willen zich tijdens het werk groot en sterk houden en geven daar alles wat ze hebben. Een cliënt gaf aan dat hij thuis alleen nog maar sliep en niets deed wat energie kostte om zo op zijn werk weer te kunnen presteren. Dit kun je jaren volhouden, maar het onttrekt onderwijl veel energie aan de gezinssituatie. Het is dan ook vaak de partner die als eerste signaleert dat er iets aan de hand is en die een oplossing gaat zoeken. Voor degene die het betreft, is het vaak moeilijk om toe te geven dat het allemaal niet meer lukt. Blijkbaar voelt hij het als falen en is hij bang dat zijn leidinggevende zal zeggen dat hij zijn werk niet aan kan.

Meestal gaat er een lange periode aan vooraf, voordat mensen ziek worden. Je moet dan denken aan een jaar of langer. Het is in de meeste gevallen al meerdere jaren aan de gang voordat ze hulp inroepen."

Hoe begeleidt u de mensen die bij u aankloppen?

"Als mensen contact met mij opnemen, willen ze of graag leren om te gaan met stress of ze geven aan helemaal niks meer te kunnen en dat ze graag willen herstellen. Allereerst houd ik een oriënterend gesprek en geef ik mensen een vragenlijst mee die ze thuis kunnen invullen. Ik wil weten wat er met iemand aan de hand is, wat de cliënt van mij verwacht, wat ik voor cliënt kan betekenen en ik wil dat het klikt tussen mij en de cliënt. Voor de cliënt is de drempel hoog om contact op te nemen, hij weet niet wat er van hem verwacht wordt. Daarom

is het belangrijk dat er begrip voor zijn probleem wordt getoond. Als ik stress constateer krijgt de cliënt heel veel informatie over deze ziekte; wat is stress, hoe reageert het lichaam daar op, wat zijn de gevolgen als je lange tijd aan stress bent blootgesteld, wat zijn de signalen. Vaak is het zo dat mensen die te lang doorgaan, lang op hun reserves teren en nog lang het hoofd boven water houden. Maar als ze eenmaal ondergaan, gaan ze ook echt onder. Ze verdrinken in hun moeheid. Alle signalen die het lichaam ooit heeft afgegeven, zijn systematisch genegeerd. Ik probeer vervolgens te traceren wat de oorzaak van de overbelasting is en met een oplossing te komen. De gesprekken die ik mijn cliënt voer, worden op cassette opgenomen, zodat ze thuis rustig naar de informatie kunnen luisteren. Gedurende het traject neem ik aantal keren die vragenlijst af, zo kunnen mensen ook zien dat ze vooruitgang boeken ten opzichte van de eerste weken".

Wat adviseer je mensen die stress hebben?

"Het is altijd moeilijk voor een persoon te accepteren dat hij ziek is. Dus, dat is de eerste stap waar ik aan ga werken. Verder geef ik aan dat de hersteltijd niet onderschat moet worden. Dit kan variëren van enkele maanden tot enkele jaren. Een en ander is afhankelijk van hoe ziek de persoon is, het inzicht van de persoon in zijn ziekte en de regel mogelijkheden thuis. Vervolgens ga ik proberen er voor te zorgen dat mensen het 'moeten' (ik moet dit, ik moet dat) uitschakelen. Want 'moeten' kost energie en je hebt een tekort aan energie. Daarom gaan we heel specifiek kijken wat er echt moet gebeuren, wat je kan laten liggen en wat je kan delegeren. De cliënt krijgt daardoor snel het idee waar het probleem zit. Vaak niet bij de organisatie, maar bij het eigen plichtsgevoel. Het gaat er om dat het 'moeten' gefilterd wordt, waardoor er nog maar een klein lijstje met prioriteiten overblijft.

Vaak probeer ik het hele gezin er bij te betrekken. De partner moet namelijk net zo ontzien worden als de cliënt zelf. Op het moment dat iemand herstellende is, wordt in overleg met de bedrijfsarts bepaald hoeveel uren per week er gewerkt kan worden. Vaak wordt de eerste drie maanden begonnen met twee of drie dagdelen in de week. Ik adviseer ook altijd een dag rust daartussen. Na een maand kijken we of er een dagdeel bij kan en als dat lukt, gaan we kijken of we de dagen langer kunnen maken. Ik houd ondertussen contact met de cliënt om bij te kunnen sturen.

De laatste stap is er voor te zorgen dat je niet in je oude fouten verval. Uitrusten is niet voldoende, je moet zorgen voor een volledig herstel. Herstellen doe je acht uur per dag; het op een juiste wijze opbouwen en afbouwen van verschillende activiteiten die gecentreerd zijn op het krijgen van energie.

Maar het belangrijkste advies dat ik kan geven, is er voor te zorgen dat het zover niet komt. Wacht niet te lang. Want hoe langer je doorgaat met het aankijken van je situatie en met hopen dat het overgaat (als je op vakantie bent geweest, als je die nieuwe functie eenmaal hebt, een auto van de zaak, etc.) des te zwaarder wordt het herstelproces."