



EESTI NOORTE  
VAIMSE TERVISE LIIKUMINE



Herstel  
Talent



## PEER SUPPORT+

E-book om de peer  
support vaardigheden te  
versterken



Funded by  
the European Union



Erasmus+

## Inhoudsopgave

<b>De auteurs .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Verklarende woordenlijst.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Rechten.....</b>	<b>6</b>
3.1 Lotgenotensteun is vrijwillig.....	7
3.2 De plaatselijke wet .....	7
3.3. Overschrijding van rechten.....	7
3.4 Wereld Gezondheid Organisatie (WHO) en basis mensenrechten.....	8
<b>4. Communicatie.....</b>	<b>9</b>
4.1 COMMUNICATIE TUSSEN GELIJKWAARDIGEN.....	9
4.1.1.Authentiek en eerlijk zijn .....	9
4.1.2 Zelfonthulling .....	9
4.1.3. Gedeelde kracht .....	10
4.1.4. Steun kan wederzijds zijn .....	10
4.1.5. Bewustzijn van taal.....	10
4.1.6. Niet verbale communicatie .....	11
4.2. TAAL DOET ERTOE .....	11
4.3 NIET - GEWELDDADIGE COMMUNICATIE .....	11
4.3.1. Wat is niet-gewelddadige communicatie .....	12
4.3.2 Hoe werkt niet-gewelddadige communicatie?.....	12
4.3.3. De componenten van niet-gewelddadige communicatie .....	12
4.3.3 Conclusie.....	13
4.4 BRUIKBARE VRAGEN EN FORMULERINGEN.....	14
4.4.1 Vragen om mee te beginnen .....	14
4.4.2 Open vragen, uitnodiging meer te vertellen .....	14
4.4.3 Platitudes en alternatieven .....	14
4.5 Narratieve Therapie .....	19
<b>5. Veilige ruimte .....</b>	<b>20</b>
5.1 De principes van een veilige ruimte.....	20
5.2 Een of een contact of groepscontact.....	20
5.2.1 Een op een .....	20
5.2.2 Groepsgesprek.....	21
5.3. Veilige ruimte controlelijst.....	21
<b>6. Sociale Media.....</b>	<b>22</b>
Introductie.....	22
6.1 Online gemeenschappen .....	22
6.2 Het scheppen van veilige en ondersteunende materie.....	22
6.3 Zorgwekkende materie vinden op het internet .....	23
<b>7. Crisis beheersing .....</b>	<b>24</b>
Introductie.....	24

7.1 Wat is een crisis? .....	24
7.2 Wat te doen als lotgenoot ondersteuner?.....	24
7.3 Emotionele Eerste Hulp .....	25
7.4 Jouw rol als lotgenoot ondersteuner bij crisis .....	25
7.5 Crisis Plan voor Organisaties .....	25
<b>4. Zelfzorg en zorg voor het team .....</b>	<b>32</b>
<i>Introductie</i> .....	32
8.1 Voor jezelf.....	32
8.1.1 Reflectie .....	32
8.1.2 Discipline .....	32
8.1.3 Verschillende manieren.....	32
8.2 Zelfzorg en peer support.....	33
8.2.1 Waarom zou je voor jezelf zorgen? .....	33
8.2.2 Balans tussen je werk als peer supporter en je privé .....	33
8.2.3 Grenzen .....	34
8.3 Verschillende manieren van zelfzorg .....	34
8.3.1 WRAP .....	34
8.3.2 Andere manieren.....	34
<b>8.4 Zorg voor het team.....</b>	<b>35</b>
8.4.1 Intervisie .....	35
8.4.2 Zorg voor het team .....	35
8.4.3 Coördinatie .....	35
<b>9. Het vertellen van je verhaal .....</b>	<b>36</b>
9.1 Basis principes voor het delen van je verhaal.....	36
9.2 Vijf basis principes van het delen van je ervaringsverhaal .....	36
9.3 Verschillende manieren om je verhaal te vertellen .....	36
9.4 Hoe voel je goed om je verhaal te delen.....	37
9.4.1 Voorbereiding.....	37
9.4.2 Tijdens het verhaal .....	37
9.4.3 Na het verhaal .....	37
<b>10. Wees Lotgenoot! .....</b>	<b>39</b>
<b>11. Bronnen .....</b>	<b>40</b>
<b>12. Contacten.....</b>	<b>41</b>

## De auteurs

### **Birgit Malken** – *Estische jongeren beweging voor geestelijke gezondheid, Estland*

Houdt van goede grappen, lachen en andere mensen. Vindt dat kwetsbaarheid en eigenliefde onze grootste kwaliteiten zijn en ziet graag dat mensen meer betekenisvolle contacten aangaan.

### **Dumitrita Simion** – *Hugaraf, IJsland*

Houdt van de natuur, is een introvert gefascineerd door andere mensen, altijd aan het leren, Dumitrita is ook psycholoog, coach en lotgenoten ondersteuner.

### **Hanna Reimand** – *Estische jongeren beweging voor geestelijke gezondheid, Estland*

Zij is ofwel druk bezig met werken met mensen die worstelen met hun geestelijke gezondheid en met lesgeven over onderwerpen gerelateerd aan psychologie, ofwel zij verstopt zich voor iedereen in haar kleine, gezellige appartement om films te kijken. Soms kan zij erop betrappt worden haar grot uit te turen wanneer ze bananen ruikt of een gelegenheid ziet om te reizen.

### **Hedvig Madisson** – *Estische jongeren beweging voor geestelijke gezondheid, Estland*

Opgeleid als lotgenoten therapeut en ondersteuner, kent Hedvig een diepe passie om anderen te helpen en van hen te leren. Gemakkelijk te herkennen aan haar kleurrijke haar. Hedvig verzamelt allerlei eigenaardige dingen en schept op over haar poes (want Trol is de beste poes).

### **Helena Heidemann** – *Estische jongeren beweging voor geestelijke gezondheid, Estland*

Werkt met en voor mensen en zorgt ervoor dat iedereen zich gehoord voelt en de kans krijgt te groeien en bloeien in een daarvoor geschikte ruimte. Het belangrijkste naast andere mensen is altijd koffie, welke dag of tijd dan ook. Altijd koffie.

### **Klazine Tuinier** – *Herstel Talent, Nederland*

Houdt erg van avonden doorbrengen met vrienden (kletst teveel 😊), een wandeling met haar hond langs het prachtige strand. Zij heeft grote belangstelling voor de levensverhalen van anderen en een dierbare wens een proefschrift te schrijven over zelfregulatie. Dit alles naast haar baan als directeur van een door lotgenoten geleide gemeenschap.

### **Martijn Nouwels** – *Herstel Talent, Nederland*

Houdt erg van lezen en nieuwe dingen leren, dol op werken met zijn honden. Martijn kan tegelijkertijd een introvert en een extrovert zijn, wat verwarrend kan werken. Hij vindt het fijn te werken in de door lotgenoten geleide gemeenschap van HerstelTalent.

### **Merle Purre** – *Estische jongeren beweging voor geestelijke gezondheid, Estland*

Is weg van dieren en zwartgallige humor. Gefascineerd door de vriendelijkheid en veerkracht van mensen en de morbide kant van de mensheid. Iemand van ‘twaalf ambachten’ in de geestelijke gezondheidszorg – het vaakst gezien als leraar en iemand die groepsprocessen bevordert, of bezig met wetenschappelijk onderzoek.

## 1. Inleiding

Dit e-boek is geschreven door drie geestelijke gezondheidsorganisaties in IJsland, Nederland en Estland, in het project Lotgenoten Ondersteuning, een strategische samenwerking in volwassenen educatie, gefinancierd door de organisatie Erasmus+. Binnen ditzelfde project legden we de basis voor lotgenoten ondersteuning, voor eenieder die belangstelling heeft voor het gebruik van eigen ervaring, om het leven van anderen te verrijken die worstelen met hun geestelijke gezondheid.

Dit e-boek is een op zichzelf staand leerboek, bedoeld om middelen aan te reiken voor een diepgaande bestudering van thema's die verband houden met lotgenoten ondersteuning. Maar de gedachte was dat het boek een aanvulling zou zijn op de beginnerscursus over hetzelfde onderwerp. Daarom raden we de lezer sterk aan om ook die cursus over de basis van lotgenoten ondersteuning te volgen, hetzij via ons platform, of via andere bronnen.

Wij gaan ervan uit dat de meeste mensen die empathie kennen en over de bereidheid beschikken om anderen te steunen, dit spontaan kunnen doen, zonder een speciale training te hoeven volgen en in essentie een vorm van lotgenotensteun kunnen vertegenwoordigen. Wanneer lotgenotensteun echter als een reguliere dienstverlening wordt aangeboden, in een informele vorm, dan wel binnen een organisatie, denken wij dat training wel noodzakelijk is en heel nuttig voor het versterken van communicatieve vaardigheden, het kiezen van een locatie, het respecteren van persoonlijke grenzen en het werken met het eigen herstelverhaal. Bij al deze dingen zou dit een zekere kwaliteitsstandaard opleveren en het risico van emotioneel letsel verminderen.

Het e-boek is gebaseerd op de beginselen van de Herstel en Empowerment benadering in de geestelijke gezondheid en op trauma gerelateerde zorg.

**Het herstel model** is een holistische, op de persoon gerichte benadering van geestelijke gezondheidszorg, gebaseerd op de eenvoudige principes dat het mogelijk is te herstellen van geestelijke gezondheidsproblemen en weer een rijk en voldoening gevend leven te leiden en dat de meest langdurige verandering optreedt wanneer de persoon met geestelijke problemen die ook aanspreekt. Het proces van herstel is heel persoonlijk en kan zich op vele manieren voltrekken. Het kan samengaan met een opname, lotgenotensteun, steun vanuit de familie, zelfhulp en andere benaderingen. Het herstel model zorgt ervoor dat mensen met geestelijke problemen direct worden betrokken bij hun eigen behandeling.

In de context van geestelijke gezondheidszorg, verwijst de term 'empowerment' naar het niveau van keuze, invloed en controle die mensen met dit soort problemen kunnen uitoefenen op hun leven. Een empowerment benadering stimuleert de herkenning en ontwikkeling van de krachten, hulpbronnen en vaardigheden waarover zo iemand beschikt. Lotgenotensteun is een contact gebaseerd op empowerment voor beide partijen, door de principes van gelijkheid, hoop, respect en de gerichtheid op de persoonlijke krachten en het uitbuiten van de eigen ervaring.

**Op trauma gerichte zorg** is een benadering in de dienstverlening die de nadruk verschuift van de vraag naar 'Wat is er met jou aan de hand?' naar 'Wat is jou overkomen?'. Deze benadering gaat ervan uit dat een individu naar alle waarschijnlijkheid een trauma heeft meegemaakt, waaronder negatieve jeugdervaringen en dat sommige gedragingen en gevoelens van die persoon een reactie kunnen zijn op dat trauma. Of een gebeurtenis al dan niet traumatisch is, hangt niet alleen af van de aard van het trauma, maar ook van de manier

waarop deze ervaring het emotionele, sociale, spirituele en fysieke welbevinden negatief beïnvloedt. Wij krijgen allemaal te maken met traumatische gebeurtenissen, op verschillende manieren.

## 2. Verklarende woordenlijst

Wij geloven dat taal vorm kan geven aan de manier waarop wij de werkelijkheid ervaren. De woorden die we gebruiken als we praten over geestelijke gezondheid, kan directe invloed hebben op het welzijn van mensen, hun gevoel van erbij horen en de controle die zij hebben over hun leven. Afhankelijk van de connotaties die deze woorden hebben en de manier waarop ze worden gebruikt, kunnen woorden gehanteerd in de geestelijke gezondheidszorg leiden tot de empowerment van mensen met geestelijke gezondheidsproblemen, of kunnen daarentegen bijdragen aan hun stigmatisatie en alles daartussen in. Daarom stimuleren we in het Lotgenoten Steun Project een taal die accuraat is, respectvol naar lotgenoten en die met de gehele persoon rekening houdt, inclusief de naasten.

Hieronder verklaren we enkele van de sleutelwoorden die we in dit e-boek gebruiken:

- Uitdagingen op het gebied van geestelijke gezondheid
- Persoon met deze uitdagingen (cliënt / patiënt / gebruiker van het systeem)
- Lotgenotensteun
- Herstel
- Empowerment
- Ervaringsdeskundige
- Trauma
- Crisis

**Uitdaging op het gebied van geestelijke gezondheid** is de term die wij prefereren wanneer we het hebben over de ervaring van grote emotionele pijn. Deze gevoelens zijn vanzelfsprekende reacties op wat er gebeurt en wat er gebeurd is, met ons en met onze naasten. Deze term staat lijnrecht tegenover ‘geestesziekte,’ of ‘geestelijke stoornis,’ die de schijn wekken dat er iets mis is met die persoon.

**Lotgenotensteun** is een manier om contact te leggen met iemand via gedeelde menselijkheid en gemeenschappelijke kernervaringen, met als doel steun te geven / ontvangen. Lotgenotensteun wordt in de geestelijke gezondheidszorg gegeven door iemand die ervaring heeft met trauma, een psychiatrische diagnose en / of emotioneel lijden en ook met die ervaring heeft gewerkt / de kernbeginselen van lotgenoten ondersteuning heeft geleerd. Bij lotgenoten ondersteuning worden ieders gezichtspunten en ervaringen op voet van gelijkheid beoordeeld en wordt de één niet als meer deskundig gezien dan de ander. Hoeveel steun je geeft en ontvangt kan wisselen, afhankelijk van wat goed voelt op verschillende momenten.

**Herstel** betekent in staat zijn een zinvol leven te leiden, met of zonder geestelijke uitdagingen. Herstel gaat over je gehele leven, niet alleen je symptomen. Herstel omvat hoop krijgen, zelfvertrouwen en veerkracht ontwikkelen, een doel hebben en zinvolheid ervaren, gezonde relaties opbouwen en onafhankelijkheid bereiken. Iemands herstel is gegrondvest op haar of zijn krachten, talenten, mogelijkheden met problemen om te gaan, hulpbronnen aan te boren en waarden te vinden. Het is holistisch, gaat over de gehele persoon en de naasten en wordt ondersteund door lotgenoten, vrienden en familieleden. Het proces van herstel is heel persoonlijk en kan zich op vele manieren voltrekken. Het kan samengaan met een ziekenhuisopname, lotgenotensteun, steun van familieleden, zelfhulp en andere benaderingen.

**Empowerment** gaat over het ervaren van je eigen kracht. Het is een gevoel van sterk zijn, het geloof dat dingen in je leven kunnen veranderen en dat jij de kracht hebt die te veranderen, dat jij de controle hebt over je eigen leven.

**Eigen ervaring** verwijst naar kennis die voortkomt uit de eigen ervaring met een probleem, in dit geval geestelijke moeilijkheden.

Een **ervaringsdeskundige** is iemand die eigen ervaring heeft met geestelijke gezondheidsproblemen en / of middelenmisbruik, of andere soorten levenscrises. De term benadrukt de gedachte dat ervaringskennis net zo krachtig is als professionele kennis. Ervaringsdeskundigen hebben een proces van reflectie meegemaakt over hun levenservaring. Zij beschikken ook over de vaardigheden deze ervaringskennis toe te passen in verschillende professionele rollen.

**Trauma** is de reactie op een moeilijke gebeurtenis in iemands leven, niet die gebeurtenis zelf. Een trauma kan zich voordoen na objectief moeilijke situaties, zoals grote, levensbedreigende of complexe gebeurtenissen, of ook kan dit het gevolg zijn van andere situaties die al of niet als traumatisch kunnen worden gezien, afhankelijk van de persoon, dat zijn subjectief traumatische situaties.

Hoe ernstig de emotionele en cognitieve reacties op trauma zijn, is afhankelijk van het sociale steun netwerk van de betrokken persoon, van de kwaliteit van diens emotionele hulpbronnen en van diens temperament. Meestal is de reactie dezelfde als de reactie op gevaar: vecht – vlucht – bevries.

Het woord ‘trauma’ wordt te gemakkelijk gebruikt, hetgeen kan leiden tot trivialisering van de ervaring van mensen die een werkelijk trauma hebben doorgemaakt.

**Crisis** is een woord dat in het algemeen wordt gebruikt om tijden van intense moeilijkheden of gevaren te beschrijven. Een crisis is iets dat onverwacht plaatsvindt en de controle over het leven beïnvloedt. In de geestelijke gezondheidszorg kan het beschouwd worden als een wond die de continuïteit van het leven verandert.

Omdat het woord veel wordt gebruikt, kan het ook tot misverstanden leiden. Allerlei verschillende situaties kunnen gerangschikt worden onder het begrip ‘crisis,’ dus de exacte betekenis is niet heel duidelijk. Het woord kan angst oproepen en als het in verband wordt gebracht met mensen die een psychiatrische diagnose hebben gekregen, kan het de oorzaak zijn van stigma, gedwongen interventies of exclusie.

Beter is het om over de gebeurtenis(sen) zelf te praten, op grond waarvan de crisis ter sprake kwam. Op die manier kunnen we zeggen dat iemand ‘een crisis doormaakte,’ eerder dan ‘in crisis te zijn’. Die perspectiefwisseling roept minder angst op, is gemakkelijker om mee om te gaan en vermindert het stigma rond geestelijke gezondheidsproblemen.

### 3. Rechten

In dit hoofdstuk bespreken we de mensenrechten. Niet alleen de rechten waaraan je je moet houden als lotgenoot ondersteuner, maar ook de rechten die je als lotgenoot ondersteuner zelf hebt. We bespreken hoe belangrijk het is je lokale wetten na te gaan en de basale mensenrechten die we allemaal hebben.

### **3.1 Lotgenotensteun is vrijwillig**

Hier beschrijven we waarom het belangrijk is dat lotgenotensteun vrijwillig plaatsvindt.

Er behoort geen enkele dwang te bestaan binnen een lotgenoten ondersteuningsgroep of een één op één contact. Iedere deelname dient volledig vrijwillig te zijn. In e-learning hadden wij het over de ethiek van lotgenoten ondersteuning. De rechten hangen nauw samen met die ethiek. Een allereerst mensenrecht is keuzemogelijkheid. Met dit in gedachte kun je nooit iemand dwingen aan lotgenotencontact deel te nemen.

Het hele concept van WRAP is bijvoorbeeld gebaseerd op vrijwilligheid. Bewezen is dat het alleen werkt als je daar wilt zijn en niet als het je wordt opgedragen.

### **3.2 De plaatselijke wet**

Denk eraan dat in verschillende landen verschillende wetten gelden. Daarom is het belangrijk dat jij als lotgenoten ondersteuner nagaat wat de lokale wetten zijn.

Bij de overheid dien je na te gaan of wat jij op het punt staat te doen wel rechtmatig is waar jij woont. Je moet bijvoorbeeld nagaan of het gerechtvaardigd is voor jou als lotgenoot ondersteuner om die persoon aan te raken, of nagaan wat de plaatselijke wetgeving zegt over privacy. Daarmee voorkom je dat je een boete krijgt of zelfs gedagvaard wordt. De inhoud van wat we bij e-learning bespraken, zou binnen de wetgeving van de meeste landen moeten vallen. Dit aangezien de meeste landen de Conventie van de Verenigde Naties over de Rechten van Mensen met Beperkingen hebben ondertekend. Dit is de baanbrekende mensenrechten overeenkomst die de paradigma verschuiving bevordert van het zien van mensen met beperkingen, als personen die in aanmerking komen voor liefdadigheid en medische behandeling, naar een volledige erkenning van die mensen als personen die rechten hebben. Deze paradigmaverschuiving is vooral belangrijk voor mensen met intellectuele, psychosociale en meervoudige beperkingen, of voor mensen met behoefte aan meer intense ondersteuning. Bij het bevorderen van deze verschuiving staat artikel 12 uit de Conventie centraal, daar dit artikel erkent dat mensen met beperkingen beschikken over volledige capaciteiten waar het de wet betreft. Dit is het kernrecht van de mens, waarop alle andere rechten zijn gebaseerd en in praktijk kunnen worden gebracht.

Dus wees er zeker van dat je je plaatselijke wetten kent als lotgenoot ondersteuner. Je kan betere steun bieden als je je rechten kent en die van je lotgenoten.

### **3.3. Overschrijding van rechten**

Ook al heb je rechten als individu en als organisatie, kunnen deze overschreden worden op verschillende manieren. Wat doe je dan? Welnu, als je (basale) rechten worden overschreden, is het eerste dat je doet, contact opnemen met de persoon of de organisatie die het recht geweld heeft aangedaan en het proberen op te lossen op een manier die voor beide partijen goed werkt. Soms weten mensen niet eens dat ze je rechten geweld aandoen. Dus probeer duidelijk te maken wat er gebeurde en wat dit betekent of betekende voor jou. Sommige organisaties hebben een klachten commissie die je kunt benaderen. Dit kun je zelf doen, maar je hebt het recht om jezelf en je rechten te laten vertegenwoordigen door een ander, bijvoorbeeld een advocaat of een wetsadviseur.



Indien je je problemen niet kunt oplossen dan kan je een rechtsgeding aanspannen. In dat geval dien je altijd te worden bijgestaan door een advocaat. Als de rechtszaak niet lukt en je hebt nog steeds het gevoel dat je mensenrechten (basis rechten) zijn of worden aangetast, dan kan je de zaak voorleggen aan het Europese Hof van Mensen Rechten, of de Internationale Federatie voor Mensen Rechten, als je niet in Europa woont.

Meer informatie over (basis) mensenrechten vind je hier:

<https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Een schriftelijke verklaring als voorbeeld van het belang van gelijkwaardigheid is de volgende:

‘Ik kreeg de diagnose geestesziekte en ik heb al enige tijd problemen met mijn burens. Zij maken veel lawaai en daar heb ik veel last van. Ik heb geprobeerd met ze te praten, maar dat werkte niet, dus ben ik naar de gemeente gegaan om mijn beklag te doen. Ik heb het recht om te leven in een veilige omgeving. De gemeente gelooft mij niet, op grond van mijn diagnose. Ze negeren mij en als ze me niet negeren, vertellen ze me dat ik degene ben die overlast veroorzaakt. Zij geloven mijn woorden niet doordat ik die diagnose heb. Het zit allemaal in mijn hoofd.’

### **3.4 Wereld Gezondheid Organisatie (WHO) en basis mensenrechten**

Hier beschrijven we de plannen van de Wereld Gezondheid Organisatie om veranderingen te bevorderen om de wetgeving ten aanzien van basis mensenrechten aan te passen.

In sommige landen zijn er nog steeds wetten die basis mensenrechten niet steunen, vooral als het gaat om geestesziekte. Jij kunt daaraan als lotgenoten ondersteuner iets doen. De WHO heeft een plan dat jij kunt gebruiken om mee te werken aan het veranderen van de wetten in jouw land. Dit is het WHO Comprehensive Mental Health Action Plan 2020-2030 en biedt inspiratie en een raamwerk om landen te helpen op een snelle en handige manier een op de persoon gerichte en op rechten gebaseerde herstel benadering in de geestelijke gezondheidszorg te ontwikkelen. Door aandacht te vragen voor een goede praktijkvoering in de geestelijke gezondheidszorg over de gehele wereld, kan deze richtlijn landen ondersteunen bij de opbouw en herziening van op de gemeenschap gebaseerde diensten, die beantwoorden aan een mensenrechten perspectief en kernrechten, zoals gelijkwaardigheid, niet discrimineren, wettelijkheid, inspraak en inclusie van de gemeenschap stimuleren. Het plan schetst een pad naar het beëindigen van institutionalisering en onvrijwillige ziekenhuisopname en behandeling en biedt specifieke actieplannen voor het creëren van geestelijke gezondheidszorg diensten, die werken met respect voor de inherente waardigheid van iedere persoon.

Het werken vanuit de benadering van herstel en mensenrechten is essentieel. Een herstel benadering biedt de zekerheid dat diensten de persoon zelf centraal stellen in de zorg. Die benadering is erop gericht mensen te ondersteunen bij het vaststellen hoe herstel er voor hen uitziet en wat dit voor hen betekent. Deze benadering gaat over het helpen van mensen om de controle te herwinnen over hun leven en identiteit, hoop te hebben voor de toekomst en een leven te leiden dat voor hen zinvol is, of dit nu gerealiseerd wordt door werk, relaties, betrokkenheid bij de gemeenschap, spiritualiteit of enkele of al deze factoren. Dit is wat we proberen te bereiken door goede lotgenoten ondersteuning.

Als je wilt of moet werken met veranderende wetten en inzichten in de geestelijke gezondheidszorg als lotgenoten ondersteuner, kun je het volgende document van de WHO gebruiken:

Strategies to end seclusion and restraint. WHO Quality Rights Specialized training. Course guide. Geneva: World Health Organization; 2019  
(<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329605/9789241516754-eng.pdf>)

## 4. Communicatie

### Introductie

Communicatie is een heel belangrijk onderdeel van lotgenotensteun. Dit hoofdstuk geeft een breder advies over communicatie vaardigheden.

#### **4.1 COMMUNICATIE TUSSEN GELIJKWAARDIGEN**

Een van de kernfactoren van lotgenotensteun, dat deze ook onderscheidt van andere vormen van geestelijke gezondheidssteun, is gelijkwaardigheid.

Een van de belangrijkste veronderstellingen waarop lotgenotensteun is gebaseerd, is dat geen van de deelnemers aan een lotgenoten relatie wordt gezien als meer deskundig dan een ander, dat de ervaring, meningen en visies van iedere persoon even belangrijk zijn en moeten worden gewaardeerd als belangrijke richtlijnen in de eigen weg naar welzijn.

Nog een veronderstelling is dat macht hebben over het eigen pad naar herstel, een fundamenteel recht is, geen voorrecht of uitzondering die hen door iemand wordt toegestaan.

Deze principes komen naar voren in de relatie met de lotgenoot en in de communicatie. In een lotgenoten relatie neem je de ander geen werk uit handen, neem je niet de verantwoordelijkheid over, maar deel je de verantwoordelijkheid.

In deze paragraaf besteden we meer aandacht aan de manier waarop communicatie plaatsvindt tussen gelijkwaardigen in de lotgenoten relatie.

##### **4.1.1. Authentiek en eerlijk zijn**

Wanneer iemand een moeilijke periode meemaakt en steun zoekt bij een lotgenoot, dan is diens ervaring werkelijk en die beantwoorden met echte, eerlijke interactie is de waarde die een lotgenoten ondersteuner kan bieden.

Eerlijkheid betekent gevoelens, meningen en ervaringen delen die echt zijn. Dit betekent niet dat je alles over jezelf met de ander deelt, maar er zeker van zijn dat wat je toont de echte werkelijkheid is. Bijvoorbeeld, accuraat zijn wat betreft de invloed die een bepaalde gebeurtenis op je had en die niet overdrijven om tegemoet te komen aan de ernst van wat de lotgenoot je vertelt.

##### **4.1.2 Zelfonthulling**

Iedere relatie betekent dat je dingen over jezelf deelt, aangezien dat de basis is voor het vinden van gemeenschappelijkheden. Bij lotgenotensteun speelt zelfonthulling een belangrijke rol bij het creëren van een gelijkwaardige relatie en vormt deze het pad naar de ontdekking van de gedeelde menselijke ervaringen.

De aard en omvang van de zelfonthulling zijn afhankelijk van de dynamiek van de relatie en het respect voor de ander.

### **4.1.3. Gedeelde kracht**

Een van de manieren waarop dit naar voren komt in de communicatie, is dat de relatie wordt besproken en er afspraken over worden gemaakt, maar ook het proces van steun bieden worden besproken. Beide lotgenoten hebben inspraak in de manier waarop het gesprek zich voltrekt. De ondersteuner stelt vragen. Maar degene die steun ontvangt kan beslissen in welke richting het gesprek zou dienen te gaan, wat de relevante punten zijn en hoe diep zij of hij hierop in zou willen gaan.

### **4.1.4. Steun kan wederzijds zijn**

Gelijkwaardig aan elkaar zijn kan ook betekenen dat we niet eeuwig vast hoeven te zitten in de rol van bieder van steun en ontvanger van steun. Zo is het leven. Soms zijn we in een positie, waarin we steun kunnen bieden aan een ander op een gegeven moment en dan weer hebben we zelf steun nodig. Vooral wanneer er al een goed contact is gelegd, kan het een echt geschenk zijn dit wederzijds te laten gebeuren.

Wat betreft communicatie, kan dit betekenen dat je afzonderlijke ontmoetingen plant om je te richten op een van de twee lotgenoten, of ook dat je dit doet in een en dezelfde ontmoeting en ruimte maakt om bij beide ervaringen stil te staan. In ieder geval dienen de twee lotgenoten het erover eens te zijn dat deze vorm van communicatie wordt gehanteerd en het er ook over eens te zijn op welke manier het contact zo steunend mogelijk kan zijn voor beide partijen.

Het is echter belangrijk hierbij te bedenken dat de wederzijdsheid van de lotgenotensteun niet verplicht moet zijn en geen voorwaarde moet zijn voor het ontvangen van steun.

### **4.1.5. Bewustzijn van taal**

Zoals wordt vermeld in de paragraaf Verklarende Woordenlijst ([hyperlink](#)) kan de taal die wij gebruiken in de ondersteuning in de geestelijke gezondheid, empowerment stimuleren, maar daarentegen ook leiden tot een gebrek aan empowerment van lotgenoten. De taal die wij in gesprekken met lotgenoten gebruiken kan allerlei effecten hebben. Een daarvan is het in stand houden van de gelijkwaardigheid in de relatie.

Verwijs je naar mensen die wij ondersteunen met het woord ‘lotgenoot,’ in plaats van cliënt of patiënt, ook als we steun bieden in een formele setting, dan bevordert dit de gelijkwaardigheid. Dit geldt ook voor het vermijden van het gebruik van diagnoses wanneer we verwijzen naar onze lotgenoten. Ook werkt het goed als je je bewust ben van bepaalde subtiele taalnuances, zoals ‘zal ik je helpen’, of ‘zal ik het voor je doen’ en het effect dat dit kan hebben op de zienswijze van die persoon, die zichzelf dan ziet als een passieve ontvanger van hulp of diensten.

Dit is verre van een uitputtende lijst van richtlijnen over taalgebruik. De vuistregel zou echter moeten zijn, te proberen je bewust te zijn van de woorden die we gebruiken en of die al of niet gelijkwaardigheid stimuleren in de relatie.

#### **4.1.6. Niet verbale communicatie**

Net als de woorden die we gebruiken, kan ook onze niet verbale taal bijdragen aan het gevoel van gelijkwaardigheid in een lotgenoten contact. Zoals hierboven al is gezegd, richten we ons op een bewustzijn van hoe we ons uiten en wat we communiceren. Enkele tips: streef ernaar op een stoel te zitten, die even hoog is als die van de lotgenoot, neem een open lichaamspositie aan, vermijd gebaren en gezichtsuitdrukkingen die vernederend of dominant zouden kunnen overkomen.

#### **4.2. TAAL DOET ERTOE**

Taal is iets bijzonders. We kunnen door taal op krachten komen, maar ons er ook gekwetst of beschadigd door voelen. Soms zijn de gekozen woorden een bron van geluk of van verdriet, maar meestal is het ook de context, of de persoon die deze woorden gebruikt, die ertoe doet.

Als een goede vriend mij bijvoorbeeld vertelt dat ik een beetje te dik ben en een beetje zou moeten afvallen, zal ik denken: Okay, goed dat je dat zegt, ik zal erover nadenken. Zo ook als een arts me dit advies geeft. Maar als iemand die ik niet ken, me vertelt dat ik moet afvallen, word ik boos en zeg hem dat hij zich met zijn eigen zaken moet bemoeien. Ook de woordkeuze is belangrijk. Als iemand zegt: Je bent te dik, het is je eigen schuld dat je moe bent, zou ik verontwaardigd zijn. Maar als iemand zegt: Denk er eens over na dat je je misschien zo moe voelt door je gewicht, dan zal ik eerder geneigd zijn deze optie te overwegen.

Dus taal doet ertoe. Je weet niet voor welke taal mensen gevoelig zijn. Dus moet je altijd voorzichtig zijn met wat je zegt. Denk eraan dat voor jou normale woorden, voor anderen vreemd kunnen zijn. Nog een voorbeeld: Ik groeide op in een heel beleefd gezin. Voor mij is het niet normaal om te vloeken of vieze taal te gebruiken. Velen van de mensen die ik ondersteun, zijn niet gewend aan mijn geciviliseerde taal. Toen ik als lotgenoten ondersteuner begon schiep dat een kloof tussen ons. Dus een van mijn lotgenoten leerde me te vloeken. Gewoon om meer gelijkwaardig te zijn.

Sleutelwoord van deze paragraaf is: Wees je bewust van degene met wie je praat. Probeer een idee te krijgen van de taal die diegene gebruikt. Wanneer mensen gekwetst zijn door de woorden die je gebruikt (of omgekeerd) verontschuldig je dan, zeg dat het niet opzettelijk was en dat je dit in gedachte zult houden en andere woorden zult gebruiken.

#### **4.3 NIET - GEWELDDADIGE COMMUNICATIE**

##### **Introductie**

Lotgenotensteun gaat helemaal over communicatie. We communiceren constant en de hele tijd. Zelfs als we dat niet bedoelen. Wij geven en ontvangen informatie, maar niet alleen met woorden, ook met onze lichaamshouding en onze energie. Wanneer onze stijlen van communicatie, of onze bedoelingen niet aansluiten bij die van de ander, botst dat. Soms begrijpen we niet eens waarom dat gebeurt. Nog minder weten we hoe we deze situatie opgelost krijgen.

### 4.3.1. Wat is niet-gewelddadige communicatie

Niet-gewelddadige communicatie is een middel, een praktijk, waarmee vertrouwenwekkende en respectvolle relaties en contacten worden opgebouwd. Deze vorm van communicatie is gericht op aandachtig luisteren naar de eigen en andermans behoeften en helpt ons, onze eigen compassie te ontdekken. Het is een manier van communiceren die empathie bevordert en is gebaseerd op het idee dat zodra er empathie is tussen de partijen, het veel gemakkelijker zal zijn om een oplossing te vinden die aan ieders fundamentele behoeften voldoet. Het doel is interpersoonlijke harmonie en het opdoen van kennis voor toekomstige contacten. Niet-gewelddadige communicatie draagt bij aan het vinden van een verklaring voor wat we observeren, welke emoties er spelen, en volgens welke waarden we willen leven. Iemand iets kwalijk nemen, oordelen over iemand, of domineren, dit is allemaal niet nodig.

Niet-gewelddadige communicatie is een proces en niet zozeer een aantal stappen om af te leggen in de communicatie. Het gaat over wat ik me voorneem om te willen horen en zeggen. Wil ik anderen zover krijgen te doen wat ik wil, of wil ik ruimte scheppen voor een zinvol contact, waarin de kwaliteit van de beleefde relatie belangrijker is dan je zin krijgen.

### 4.3.2 Hoe werkt niet-gewelddadige communicatie?

Er zijn hoofdzakelijk drie manieren om die in praktijk te brengen en vier componenten om rekening mee te houden.

#### *Manieren*

Alle bruikbaar voor de lotgenootondersteuner:

- **Zelf-empathie:** aanvoelen wat er in je omgaat, zonder iemand iets kwalijk te nemen. Bijvoorbeeld, opmerken welke gedachten en oordelen in je spelen, welke gevoelens; en oog hebben voor de behoeften die je hebt, zonder te beoordelen of die goed of fout zijn.
- **Empathisch ontvangen:** cruciaal is dat we ons richten op de ander en wat die zegt. Maak je hoofd leeg en zet je volledig in voor het luisteren. Deze manier van communiceren gaat ervan uit dat, hoe de ander zich ook uitdrukt, jij je concentreert op luisteren naar wat de onderliggende observaties, gevoelens, behoeften en vragen kunnen zijn en je volledig aanwezig bent voor de ander. Methoden als parafaseren en spiegelen dragen bij aan empathie en begrip.
- **Eerlijkheid tonen:** het is sterk aan te raden je observaties, gevoelens, behoeften en vragen duidelijk en eerlijk te uiten. Deze elementen werken samen op een synergetische manier. Als je deze vorm van communicatie zo gebruikt minimaliseer je de kans dat mensen verloren raken in overpeinzingen en onzekerheden betreffende hetgeen jij van ze wil en waarom.

### 4.3.3. De componenten van niet-gewelddadige communicatie

- **Observatie:** wat kan je zien, horen of kort bespreken in het gesprek. Een evaluatie of beoordeling is niet nodig. Als je observatie en evaluatie combineert, kan dit kritiek opwekken en verwijten. Toon wat je ziet en hoort en vermijd aannames.
- **Gevoelens:** dit zijn emoties of reacties. Let erop dat je deze onderscheidt van gedachten (bijv. 'Ik heb het gevoel dat ik niet genoeg heb gedaan.'). En onderscheid ze ook van woorden die je gebruikt om gevoelens kenbaar te maken, maar die eigenlijk een beeld geven van wat we zijn (bijv. 'onbekwaam'), hoe we denken dat anderen ons beoordelen (bijv. 'onbelangrijk'), of wat we denken

dat anderen met onze woorden doen (bijv. 'verkeerd begrepen,' 'genegeerd'). Ontdek je welke gevoelens er spelen, dan ben je in staat gemakkelijker met elkaar contact te leggen. Als je jezelf en anderen toestaat je kwetsbaar op te stellen, door je gevoelens te tonen, wordt het gemakkelijker een zinvol contact op te bouwen en conflicten op te lossen.

- **Behoeften:** Alles dat we doen staat in dienst van onze universele menselijke behoeften. In interactie en communicatie met anderen, trachten we te voldoen aan deze behoeften en die in stand te houden. Dat is waarom het belangrijk is die op te merken en te uiten. Dit wekt begrip op en helpt bij het contact leggen.
  - **Vragen:** in deze manier van communiceren stellen we vragen maar geen eisen. Een vraag maakt het mogelijk om 'nee' te antwoorden, zonder dat dit aanleiding geeft de zaak te proberen te forceren. Wanneer je 'nee' te horen krijgt, kun je dit beter niet beantwoorden met een woordenwisseling, maar empathie opbrengen voor hetgeen de ander verhindert 'ja' te zeggen. We raden je aan duidelijke, positieve, concrete taal te gebruiken.
- 

---

## Reflectie oefeningen

Denk terug aan een aantal voorbeelden van interacties in je leven...

- ...wanneer had ik het gevoel dat iemand niet naar me luisterde. Wat maakte dat ik dat gevoel had? Wat had ik nodig?
- ...wanneer had ik het gevoel van respect en empathie van de ander, toen ik vertelde over mijn moeilijkheden. Wat deed die persoon om je een veilig gevoel te geven, zodat je vrijuit over jezelf kon vertellen?
- ...wanneer ik empathisch heb geluisterd. Wat deed je? Hoe voelde je je? Wat was moeilijk? Wat gaf je steun?

Schrijf vier of vijf punten op die je pad van niet-gewelddadige communicatie zullen bevorderen (geheugensteuntje en tips voor jezelf).

---

### 4.3.3 Conclusie

Ter afsluiten en hulpbrug naar een beter begrip van niet-gewelddadige communicatie, volgt hier een schema van alle aspecten en biedt een voorbeeld van de manier waarop je je observaties, gevoelens, vragen en behoeften kenbaar kunt maken.

Wat ik observeer (zie, hoor, me herinner, verbeeld, vrij van evaluaties) dat niet bijdraag aan mijn welzijn.

Hoe ik me voel (emotie of sensatie, liever dan gedachten) in relatie tot wat ik observeer.

Wat ik nodig heb, of waardeer (liever dan een voorkeur of een specifieke actie), om de oorzaak van mijn gevoelens te begrijpen.

Duidelijk vragen naar datgene wat *mijn* leven zou verrijken, zonder te eisen.

## 4.4 BRUIKBARE VRAGEN EN FORMULERINGEN

### Introductie

Er is in deze hoofdstukken veel gezegd over communicatie en je bent nu waarschijnlijk hard toe aan wat voorbeelden en suggesties. Daartoe hebben we wat handige formuleringen op een rijtje gezet voor steunende gesprekken.

#### 4.4.1 Vragen om mee te beginnen

- ‘Ha, ik merkte (*iets concreets*, bijv. je hebt recent heel vaak migraine gehad) en ik maak me zorgen om je.’
- ‘Jij en je welbevinden gaan me echt ter harte en het lijkt erop dat je een zware tijd doormaakt.’
- ‘Ik merkte (*iets concreets*) en ik zou een beter begrip willen krijgen van wat je doormaakt. Is dit een geschikte tijd om erover te praten?’

#### 4.4.2 Open vragen, uitnodiging meer te vertellen

*Maak vaak gebruik van de woorden ‘hoe’ en ‘wat’ en stimuleer mensen hun ervaringen te delen.*

- ‘Wat is er de afgelopen tijd gebeurd?’
- ‘Hoe kan ik je steunen?’
- ‘Hoe kan ik je laten weten dat je hier niet alleen in staat?’
- ‘Hoe gaat het met je, te midden van dit alles?’
- ‘Wat bedoel je hiermee?’ ‘Vertel me hier alsjeblieft meer over.’ ‘Vind je het vervelend me te vertellen hoe het is?’ ‘Kun je me een paar voorbeelden geven, zodat ik het beter begrijp?’
- Sommige mensen reageren op deze manier omdat... Wat denk jij, gebeurt er bij jou iets soortgelijks?’
- ‘Ik weet hier niet veel van, maar ik zou het echt graag willen begrijpen.’

Denk er ook aan te zeggen:

- ‘Ik ben hier voor jou.’
- ‘Ik spreek in geen enkel opzicht een oordeel uit.’
- ‘Dank je wel dat je me hierin in vertrouwen neemt.’
- ‘Dank je wel dat je dit deelt, het betekent veel voor me.’
- ‘Ik wil je niet kwijtraken.’
- 

#### 4.4.3 Platitudes en alternatieven

‘Denk gewoon positief!’ ‘Dit zal ook weer overgaan.’ ‘Voor alles is een reden.’ Dit zijn een paar veelgebruikte uitspraken om te proberen ongemakken weg te nemen – maar de woorden hebben hun betekenis verloren door te vaak te zijn gebruikt. Dit worden platitudes genoemd en meestal helpen die niet – niet bij lotgenotensteun en ook niet als mensen door een moeilijke tijd heen gaan. Val Walker heeft erop gewezen dat mensen die helemaal van streek zijn in de eerste weken en maanden na een verlies of een trauma, het gevoel kunnen hebben niet te worden gehoord, krachteloos gemaakt te zijn, of dat ze preken te horen krijgen, door goed bedoelde lessen en wijze

woorden. Gewoon luisteren en een gemeend antwoord geven op wat die persoon zegt, is veel, veel behulpzamer. Het schema hieronder is afkomstig van Val Walkers boek *The Art of Comforting*.

---

### **Wat te zeggen in plaats van platitudes?**

- Ik ben hier voor jou. Ik ben beschikbaar. Jij bent voor mij belangrijk.
  - Ik luister. Ik kan je volgen. Ik ben er helemaal bij.
  - Ik ben geïnteresseerd in wat je me vertelt, en ik ben bereid meer van je te leren over wat je nu meemaakt.
  - Ik voel wel enigszins wat jij ook voelt (verdriet, frustratie), ook al heb ik niet meegemaakt wat jij hebt meegemaakt.
  - Ik ben open, luister aandachtig en ik zal geen oordeel vellen. Ik ben een ‘veilig’ persoon die je kunt vertrouwen.
  - Ik zou graag mijn hulp en mijn steun aanbieden voor iets specifiek.
  - Ik zou graag contact met je willen houden, naast het gesprek van vandaag.
- 

### **‘Wees sterk’ platitudes**

---

#### **Minder behulpzaam**

God geeft je niet meer dan je aankan.

Waar je niet aan onderdoor gaat, dat maakt je sterker.

Je zou net zo sterk moeten zijn als je moeder.

Je moet sterk zijn voor je moeder (voor je kinderen, familie, collega’s)

Wees sterk en je zult er doorheen komen.

#### **Meer behulpzaam**

Dit klinkt alsof het echt moeilijk is.

Hoe gaat het met je te midden van dit alles?

Ik ben zo blij dat je vandaag gekomen bent.

Ik ben er, als je nu wilt praten.

Ik kan me alleen in mijn verbeelding voorstellen hoe jij met je problemen bent omgegaan.

### **‘Wees positief’ platitudes**

---

#### **Minder behulpzaam**

Hieruit zal iets goeds voortkomen.

Het is niet voor niets gebeurd.

Je hebt geluk gehad dat je vader zo vredig is ingeslapen.

#### **Meer behulpzaam**

Het klinkt of het onmogelijk is te zien wat je te wachten staat.

Ik vind het zo vervelend dat dit is gebeurd.

Ik was zo verdrietig het nieuws over je vader te horen.



Wees dankbaar dat het niet erger was.

Je hebt met veel tegelijk je weg moeten vinden.

Je zou niet zo boos moeten zijn.

Het is niet eerlijk, hè.

Houd vol in een positieve attitude, dat is beter voor je gezondheid.

Het is fantastisch je te zien glimlachen, na alles wat je hebt meegemaakt.

Je zult er weer helemaal bovenop komen.

Ik geloof in jou.

---

### **‘Zet het van je af’ platitudes**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Het is tijd om dit los te laten.

Dit zal misschien tijd vergen.

Je moet bezig blijven en weer aan het werk gaan.

Ik denk dat je zelf wel weet wanneer je weer aan het werk kan.

Je hebt je hele leven nog voor je.

Neem hier even de tijd voor.

Sta er gewoon eens bij stil hoe je het over een jaar zal maken.

Neem alle tijd voor jezelf die je nodig hebt.

---

### **‘Ik begrijp het’ commentaar**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Ik begrijp hoe je je voelt.

Ik kan me alleen in mijn verbeelding voorstellen hoe moeilijk dit voor je moet zijn.

Ik weet hoe het is.

Zou je me willen vertellen hoe het is?

Ik heb ook zo’n moeilijke tijd meegemaakt.

Vertel me meer, als je dat wilt.

---

### **‘Sommigen hebben het moeilijker’ commentaar**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Denk er maar eens aan wat degenen hebben meegemaakt die de orkaan Katrina hebben overleefd.

Je hebt al genoeg op je bordje gekregen.

Je zou je gelukkig moeten voelen.

Ik vind het zo verdrietig dat je dit allemaal

Wat jij doormaakt is niets vergeleken bij wat mijn moeders generatie doormaakte.

moet meemaken.

Jouw probleem is niet zo erg als wat mijn zoon met kanker doormaakt.

Ik vind het zo naar dat je dit is overkomen.

---

**‘Daar hebben we allemaal mee te maken’ commentaar**

---

**Minder behulpzaam**

**Meer behulpzaam**

We krijgen op een bepaald moment allemaal met dit soort narigheid te maken.

Dit heb je werkelijk niet verdiend.

Je bent niet de enige die een moeilijke periode beleeft.

Voel je je eenzaam nu je dit meemaakt?

Dit hoort nu eenmaal bij het leven.

Niemand zou zo iets moeten meemaken.

‘Shit happens,’ zo is het nu eenmaal.

Dit is echt waardeloos.

---

**‘Bel me als je me nodig hebt’ commentaar**

---

**Minder behulpzaam**

**Meer behulpzaam**

Laat me weten als ik iets voor je kan doen.

Ik kan je komende zaterdag wel boodschappen komen brengen.

Geef me gewoon een belletje als je er klaar voor bent.

Ik bel je maandagavond om te horen hoe het gaat.

Als je weer zin hebt in sociaal contact, weet ik een leuke dansgroep waaraan je kunt meedoen.

Zou je het leuk vinden mee te komen naar mijn folk dansgroep volgende maand, de 20<sup>ste</sup>?

---

**‘Dat heb je al gezegd’ commentaar**

---

**Minder behulpzaam**

**Meer behulpzaam**

Dat heb je al drie keer gezegd.

Het klinkt alsof dit belangrijk voor je is.

Houd op jezelf steeds te herhalen.

Dit klinkt bijna als te veel om te bevatten,

Ik heb je gehoord en ik begrijp het al.

Ik hoor wat je zegt.

---

**‘Jij hebt het nodig om’ commentaar**

---

**Minder behulpzaam**

**Meer behulpzaam**

Jij hebt meer behoefte aan beweging.

Zou je het leuk vinden samen een wandeling te maken?

Je zou naar een ondersteuningsgroep moeten gaan.

Heb je ooit nagedacht over een ondersteuningsgroep?

Je zou moeten gaan lezen...en leren...

Wat heb je de laatste tijd gelezen?

---

### **‘Waarom’ vragen stellen**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Waarom ben je niet eerder weggegaan? (van een vervelende baan, partner die je misbruikt, naderende orkaan,...)

Het klinkt alsof je door een hel ging.

Waarom nam je zus niet eerder contact met je op?

Wat naar om te horen dat niemand je bijtijds opbelde.

Waarom stopte je niet met roken toen je ontdekte dat je bloedstolsels had?

Ik kan me voorstellen dat het moeilijk is te breken met oude gewoontes.

Waarom denk je dat God je dit te doorstaan geeft?

Wat je me net vertelde klinkt verschrikkelijk.

---

### **‘Je kan altijd een nieuwe krijgen’ commentaar**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Je kunt altijd opnieuw trouwen.

Vergeet niet dat ik hier voor jou tot steun ben.

Je kunt altijd een kind adopteren.

Je hebt zo je best gedaan...het spijt me zo.

Je kunt altijd nog een kind krijgen.

Het klinkt alsof hierna niets ooit meer hetzelfde zal zijn.

Je kunt altijd een nieuw hondje nemen.

Het moet zwaar zijn nu zonder je huisdier te leven.

Er zijn nog veel meer opties voor een nieuwe partner.

Ik wens je een heel mooie toekomst toe.

---

### **‘New Age’ platitudes**

---

#### **Minder behulpzaam**

#### **Meer behulpzaam**

Je ziekte is het gevolg van je negatieve levenshouding.

Het moet een schok voor je geweest zijn die diagnose te horen.

Je ziel koos voor deze tragedie voordat je mens werd.

Je zou een pauze kunnen inlassen om tot verandering te komen.

Dit is jouw karma.

Dit is goed balen, hè.

Door je angsten zijn je chakras uit balans geraakt.

Hoe gaat je lichaam om met de inspanning?

Het antwoord ligt in je binnenste, net als de vrede.

Ik hoop dat je wat momenten van vrede zult beleven.

---

#### ‘Wees loyaal’ platitudes

---

##### **Minder behulpzaam**

##### **Meer behulpzaam**

Wees loyaal.

Ik denk iedere dag aan je.

Dit maakte deel uit van het plan van God.

Wat heeft je geholpen de afgelopen dagen door te komen?

Dit was de wil van God.

Ik hoop dat het binnenkort makkelijker voor je wordt.

De werken van God zijn ondoorgrondelijk. God stelt ons geloof op de proef.

Ik kan je hulp aanbieden, mocht je dat willen. Het klinkt of het moeilijk is deze dagen door te komen.

Je moet meer bidden.

Ik zal je mijn gedachten en gebeden toesturen.

---

### ***4.5 Narratieve Therapie***

Narratieve therapie werd beschreven door Michael White. Het is een vorm van communicatie die mensen sterkt in hun identiteit, vooral wanneer hun gevoel van identiteit sterk is afgenomen, of wanneer zij geen gevoel meer hebben voor wie zij zijn. Narratieve therapie biedt je verschillende ideeën voor het voeren van gesprekken die empowerment stimuleren en mensen weer hoop kunnen geven. In dit hoofdstuk leer je meer over Narratieve therapie.

#### ***Getuigenis***

*Voor mij is communicatie het sleutelwoord voor lotgenotensteun, maar die vindt niet altijd plaats met woorden. Die vindt ook plaats in stiltes, door het kijken met mijn hart als wel met mijn ogen en afgaan op mijn onderbuik gevoelens. Toch zijn er een paar communicatie methoden die ik zozeer koester: actief luisteren, spiegelen wat ik heb gehoord en mezelf laten leiden door de wens te begrijpen wat mijn lotgenoot doormaakt. En natuurlijk het sleutelement: de moed om te handelen, die ik ontleen aan het besef dat eenvoudigweg een eerlijk gesprek met iemand een wereld van verschil kan maken.*

## 5. Veilige ruimte

### Introductie

Een veilige ruimte is een omgeving die voldoet aan de voorwaarden voor het delen van belangrijke informatie. Aangezien het vaak gaat over onderwerpen waarbij moeilijke emoties en uitdagende situaties aan de orde komen, is een veilige ruimte nodig om mensen zich op hun gemak te doen voelen en aanvaard, zodat zij hun verhalen en ervaringen kunnen delen. Om een dergelijke ruimte te scheppen, waar mensen zich gesteund weten, let er dan op dat de omgeving aan bepaalde criteria voldoet.

### 5.1 De principes van een veilige ruimte

**Vertrouwelijkheid.** Vertel deelnemers meteen dat alles wat wordt besproken vertrouwelijk zal zijn.

**Aanvaarding en gelijkwaardigheid.** Laat de deelnemers weten dat er ruimte is voor welke emotie, uitspraak of mening dan ook. Ieder gevoel is belangrijk en moet op waarde worden geschat. We hebben allemaal het recht onze verhalen te delen vanuit ons eigen begrip en we hebben ook het recht te zwijgen of de kamer te verlaten. Wees er zeker van dat de deelnemers begrijpen dat iedereen een op zichzelf staand individu is en dat allen gelijkwaardig zijn, net als hun gezichtspunten en uitspraken.

**Houding van niet oordelen.** Neem, in plaats van automatisch de gedeelde verhalen te gaan evalueren, een houding aan van observatie, zelfreflectie en afstand nemen van beoordeling. Gemakkelijk is het om te gaan denken aan wat ‘goed’ of ‘fout’ is, maar denk eraan dat wij allemaal anders zijn. We zijn hier niet om deelnemers en hun uitlatingen te beoordelen, maar eerder om te luisteren en te worden gehoord. Neem dus een positieve houding aan. Als je echter het gevoel hebt dat iemand een grens overschrijdt, laat diegene dit dan op een vriendelijke manier weten.

**Respect.** Sta stil bij onze verschillen. Hoewel het moeilijk is volledig zonder aannames te handelen, kunnen we wel proberen ons er meer van bewust te zijn. Respecteer fysieke en emotionele grenzen, en ook voornaamwoorden en namen. Probeer ook een omgeving te creëren zonder vooroordelen betreffende geslacht, seksuele voorkeur, goed functioneren, etniciteit, achtergrond, sociale klasse, etc.

### 5.2 Een of een contact of groepscontact

Het is belangrijk rekening te houden met het aantal deelnemers, bij het scheppen van een veilige ruimte. Gaat het om twee mensen, of om een groepssessie? Afhankelijk daarvan zal je bepaalde aspecten van de principes van het opzetten van een veilige ruimte misschien willen herzien.

#### 5.2.1 Een op een

Als je met één andere persoon in een veilige ruimte bijeen zal komen, dient er meer nadruk te liggen op het opbouwen van een goed contact en vertrouwelijkheid. Je gaat dan een weg van beiden leren en groeien door het delen van ervaringen. Misschien zul je ook willen letten op je lichaamstaal. Open lichaamstaal en actief luisteren dragen ertoe bij dat de deelnemer zich meer op haar gemak voelt en meer geaccepteerd. En geef als ondersteuner alleen je eigen mening te kennen

als de situatie daarom vraagt. Het kan misschien gemakkelijk lijken om je een mening te vormen en het nodig te achten om advies te geven over wat het ‘juiste’ is om te doen, maar daarover gaat een veilige ruimte niet.

### **5.2.2 Groepsgesprek**

Probeer, als het om een groep gaat, het gesprek in balans te houden. Let op of iemand zich misschien ongemakkelijk voelt en zorg ervoor dat iedereen de gelegenheid krijgt iets te zeggen (tenzij zij dat juist niet willen). Indien iemand een erg dominante rol speelt in het gesprek, kan het een goed idee zijn om in te grijpen en anderen een kans te geven iets te zeggen. Bovendien speelt bewust attent zijn een belangrijke rol bij het bieden van een veilige ruimte voor een groep. Gedrag en woorden kunnen onbedoelde effecten hebben op anderen, nog afgezien van de beweegredenen. Iemand kan bijvoorbeeld te veel in detail treden bij het vertellen over diens ervaring en dat kan nare gevoelens opwekken bij een ander. Daarom is het belangrijk te beseffen wat er wordt gezegd en hoe dat gebeurt, terwijl je een open oog houdt voor het welzijn van de deelnemers.

### **5.3. *Veilige ruimte controlelijst***

- Controleer de omgeving. Streef ernaar de deelnemer(s) zo te plaatsen dat ze op gelijke ooghoogte zitten en vermijd barrières als tafels en computers.
- Vertel de deelnemer(s) dat alles wat gezegd wordt vertrouwelijk zal blijven.
- Vertel de deelnemer(s) dat iedere emotie en mening is toegestaan. Herinner hen eraan dat we allemaal gelijkwaardig zijn en dat we allemaal ons best dienen te doen om niet te oordelen over elkaar. Mogelijk is het ook goed erop te wijzen dat iedere emotie / mening geoorloofd is, zolang die respectvol wordt geuit, zonder enige andere deelnemer te beschadigen.
- Let er tijdens het gehele gesprek op hoe de deelnemer(s) zich voelen. Grijp zo nodig in. Dit kan een vereiste zijn in situaties waarin het gesprek de verkeerde kant op is gegaan, iemand een dominerende rol speelt, of iemand zich niet gehoord voelt.
- Sta geestelijk en lichamelijk open voor iedere deelnemer. Denk eraan oogcontact te houden en te glimlachen. Maar wees er ook zeker van dat je op een voorzichtige manier antwoordt op / weergeeft wat een deelnemer heeft gedeeld. Niemand vindt het fijn als er geen reactie komt op iets persoonlijks dat diegene heeft verwoord.
- Probeer het gesprek af te ronden op een positieve manier en bedank de deelnemer(s) voor hun aanwezigheid.

## 6. Sociale Media

### *Introductie*

De sociale media vormen een krachtig hulpmiddel om in contact te komen met mensen die gelijksoortige ervaringen hebben en dit contact zinvol te maken. Je kunt mensen vinden binnen gemeenschappen gevormd door sociale media, maar ook door zelf je verhalen te delen en zo mensen te vinden die het gevoel hebben dat die verhalen hen aanspreken.

### *6.1 Online gemeenschappen*

Veel gemeenschappen van mensen die eigen ervaring hebben met psychische problemen, kennen deelnemers met heel verschillende achtergronden. Zulke gemeenschappen dienen een veilige haven te zijn, ongeacht geslacht, leeftijd, etniciteit of enige andere demografische aspecten. Wederzijds respect zal ervoor zorgen dat niemand moedwillig wordt bespot, beledigd of aangevallen. Gemeenschappen zouden een paar regels moeten hebben om te garanderen dat de leden zich veilig voelen. De ervaringen, gedachten, gevoelens etc. waarover wordt verteld, dienen binnen de groep te blijven. Als een verhaal wordt gedeeld in een sub-groepje binnen de gemeenschap, dan dient dit verhaal ook binnen dit sub-groepje te blijven. Indien iemand een verhaal wil vertellen dat niet hun eigen verhaal is, dan dient de groep daarvoor toestemming te verlenen en het ook eens te zijn over een heldere structuur van dat verhaal. Dit soort gemeenschappen zouden ook moderators moeten hebben die erop letten of er ook maar enige schending van de groepsrichtlijnen plaatsvindt. Op die manier houden ze de gemeenschap veilig en in geval van een conflict zullen zij dit op een rustige manier oplossen, zodat niemand zich gekwetst voelt.

### *6.2 Het scheppen van veilige en ondersteunende materie*

Wanneer wij praten over onze ervaringen of artikelen schrijven of bespreken, praten over films of enig ander materiaal, kunnen ongemerkt vele details worden genoemd. Maar die beschrijvingen kunnen lastig zijn voor bepaalde mensen, die kunnen hen herinneren aan traumatische gebeurtenissen, wat weer kan leiden tot het activeren van traumatische reacties, zoals angst en paniek aanvallen, of dissociatie. Dus volgen hieronder enkele punten om aan te denken wanneer je je verhaal online vertelt:

- Begin het verhaal met een materie waarschuwing, bijvoorbeeld wanneer het gaat over een poging tot zelfdoding, of bij een persoonlijk verhaal over psychose.
- Een persoonlijk verhaal gaat vaak samen met een vermelding van wat je wel of niet moet doen, om er zeker van te zijn dat anderen baat hebben bij het verhaal en het hen niet kwetst:
  - Zeker gevoelens, gedachtepatronen, of wereldbeelden beschrijven, die je beleefde tijdens een moeilijke periode.
  - Zeker vertellen over de manier waarop je besloot de situatie te veranderen, of hulp ging inroepen.
  - Zeker vertellen wie en wat je steun gaf, je inspireerde of hielp.

- Zeker ernaar streven het grootste deel van het verhaal te laten gaan over herstel en ALTIJD je verhaal afronden op een positieve manier.
- Zeker GEEN details over een poging tot zelfdoding vermelden, zelfs niet als het je om bewustwording te doen is, want misschien zal iemand die nadenkt over zelfdoding dit als een tip opvatten, of een uitnodiging tot actie. Ditzelfde geldt voor details over zelfbeschadiging.
- Zeker GEEN punten van vergelijking noemen, vooral niet over eetstoornissen en verslaving (bijv. je gewicht, tot je genomen calorieën, etc).

### *6.3 Zorgwekkende materie vinden op het internet*

Soms zijn het anderen die zorgwekkende materie op internet zetten, of het nu gaat over gedachten aan zelfdoding, eetstoornissen of buitensporig veel angst. Hierdoor kun je je bezorgd gaan voelen, of zelfs wanhopig en het roept vragen op over wat je in een dergelijk geval kan of moet doen. Onze handelingen in een dergelijke situatie hangen af van de relatie die je met die persoon hebt. Hier volgen enkele ideeën over wat je kunt doen als je merkt dat een vriend of kennis zorgwekkende materie op sociale media deelt:

1. Schrijf die persoon en vertel dat je diens verhaal hebt gelezen en die persoon je ter harte gaat. Probeer te begrijpen wat die meemaakt in diens leven en wat diegene heeft gebracht tot deze huidige gedachten. Beveel diegene aan hulp te zoeken! Als deze persoon gedachten met je deelt, luister dan aandachtig en neem die gedachten serieus. Maak ook een realistische inschatting van je eigen hulpbronnen en mogelijkheden om hulp te bieden.
2. Bel op en vraag wat er in het leven van die persoon gebeurt en hoe je die persoon kunt helpen.
3. Indien je mensen kent die nauwer bij de persoon betrokken zijn dan jijzelf, bel die dan op en overleg hoe verder te gaan.
4. Op facebook en instagram kun je ook melding maken van gedachten aan zelfdoding of zelfbeschadiging. In beide media zal er dan met diegene contact worden opgenomen en overlegd over opties voor hulp.

Indien de situatie riskant is of aanvoelt en er urgent die te worden opgetreden, neem dan contact op met de eerste hulp!



## 7. Crisis beheersing

### *Introductie*

Wat is een crisis, wat kan leiden tot een crisis? Verschillende typen crises en manieren om met crises om te gaan. In dit hoofdstuk volgt wat meer informatie over crises en hoe ermee om te gaan als lotgenoot.

### *7.1 Wat is een crisis?*

We beginnen met een beschrijving van een crisis zoals weergegeven door mensen met eigen ervaring. Die kan worden beschreven als het gevolg van een ziekte, bijvoorbeeld een depressie of een psychose. Dit is een medische manier van denken en wijst erop dat psychologische problemen een biologische achtergrond hebben. Op deze manier gaat de geestelijke gezondheidszorg om met psychologische problemen. Wereldwijd beschrijven mensen die psychische problemen hebben meegemaakt, die problemen als de logische, normale reactie op abnormale omstandigheden. Er ontstaan overweldigende emoties en als reactie willen mensen niet meer leven, raken verward, bang, paranoïde of horen en zien dingen die voor anderen niet tot de werkelijkheid behoren. Het is van belang dat ieder individu een eigen verklaring kan kiezen. Er zijn natuurlijk meer verklaringen voor crises, zoals spirituele ervaringen of kwesties die te maken hebben met voorouders, etc. In dit hoofdstuk zullen we ons bezig houden met een uitleg van een crisis als een normale reactie op abnormale omstandigheden. Een crisis wordt op die manier uitgelegd als een overweldigende ervaring van emoties, die resulteren in overactiviteit en overprikkeling of onderprikkeling en deze laatste kan ook in stilte plaatsvinden. Bij overprikkeling kunnen mensen bijvoorbeeld veel praten, steeds rondlopen en boos of snel gefrriteerd reageren. Bij onderprikkeling, echter, zijn mensen zwijgzaam, zitten stil, willen niet handelen, of zij dissociëren en dan lijkt het of zij niets meer voelen of erg somber zijn. In deze zin is een crisis een fysieke reactie van je lichaam om je te beschermen tegen heel heftige emoties. Daaruit kan heel lastig gedrag voortkomen om de emoties te ontwijken. Hoe ga je als lotgenoot ondersteuner met deze emoties om? Dat is de volgende vraag.

### *7.2 Wat te doen als lotgenoot ondersteuner?*

Allereerst is het erg belangrijk te weten hoe je met je eigen crisis omgaat. Wat werkt voor jou en wat niet? Probeer vervolgens in te schatten wat de lotgenoot doormaakt. Stel eventueel vragen en bedenk vervolgens of je deze manier van omgaan met een crisis herkent, of dat deze anders is dan jij het zelf hebt gedaan.

*Een voorbeeld: Als ik een crisis doormaak wil ik dicht bij mijn beste vriendin zijn en dan praat zij met mij en kan ik met haar praten. Omgekeerd weet ik dat zij in tijden van crisis alleen wil zijn en niet met wie dan ook wil praten. Het volstaat voor haar te weten dat mensen beschikbaar zijn en haar soms vragen langs te komen om iets te doen.*

Reflecteer vervolgens op de vraag wat je van anderen in dit soort van crisis weet en wat voor hen goed werkte. In het algemeen is het voldoende om dichtbij iemand te staan. Hen te laten weten dat je beschikbaar bent. Dat ze belangrijk zijn en er niet alleen voor staan. Natuurlijk denk je allereerst aan veiligheid en kijk je of het veilig is voor iemand om bij jou te zijn, zowel voor de ander als voor jezelf. Maar het is niet makkelijk. Omdat mensen overweldigd kunnen zijn door emoties. Zij

kunnen heel verdrietig zijn, of boos, of paranoïde gedrag vertonen, of een doodswens hebben. Dit zijn moeilijke emoties om mee om te gaan. Hierop gaan we in dit hoofdstuk dieper in. Hoe om te gaan met moeilijke gevoelens van anderen.

### *7.3 Emotionele Eerste Hulp*

Een van de methoden die je leren met moeilijke emoties om te gaan is Emotionele Eerste hulp. In dit geval is die bedoeld om iemand in een emotionele noodtoestand te 'revitaliseren'. Zorg voor contact. Iemand in crisis voelt zich meestal heel eenzaam en verloren. Contact leggen en het gevoel krijgen dat iemand je begrijpt en met je meeleeft is op dat soort moeilijke momenten heel belangrijk. Contact leg je met je hart. In je hart zoek je naar het plekje dat voeling heeft met de persoon die zo overweldigd is door emotie. Leg daarna contact met de ander. Meestal zijn woorden op dat moment niet nodig. Een blik, een aanraking of enkele woorden volstaan. Houd dit contact gaande zolang je dit nodig vindt en neem dan de volgende stap: Empowerment. Bedenk iets dat de ander weer een gevoel van controle of kracht kan geven. Het is heel belangrijk dat er, als je zo overweldigd voelt, weer een beetje gevoel van controle komt. Empowerment is een heel persoonlijk gevoel van kracht. Soms werkt het om mensen er alleen al aan te herinneren dat je aanwezig bent, of hen te herinneren aan andere situaties in hun leven, maak een grapje, of bedenk iets anders waarvan je verwacht dat het in deze situatie zal werken, waardoor mensen weer betrokken raken bij hun eigen leven. Om weer contact te leggen met anderen, zullen mensen een gevoel van 'herleving' willen hebben en ook om zich weer in verbinding te voelen met hun eigen leven.

### *7.4 Jouw rol als lotgenoot ondersteuner bij crisis*

Meestal ben je als lotgenoot heel belangrijk voor mensen die een crisis meemaken. Je staat naast hen, blijft dit doen en je steunt hen in moeilijke omstandigheden. Normaal gesproken is je rol er niet een van hulpverlener. Je hoeft een crisis niet te behandelen met medicijnen of anderszins. Je bent 'alleen maar' aanwezig als steunverlener. De vorm van steun verschilt per persoon en per crisis, maar meestal komt het gewoon neer op luisteren en aanwezig zijn. Soms dien je te handelen en hulp te vragen van een hulpverlener, of aan te dringen op het recht van de lotgenoot om hulp te krijgen. Of ook een oplossing te vinden voor iets te eten of een slaapplek. Het kan heel behulpzaam zijn voor jou als lotgenoot ondersteuner, om te weten wat een lotgenoot van je verwacht in een crisis. Je kan overwegen samen een (crisis)plan te schrijven, waarin staat wat je dient te doen, wie je om hulp kan vragen en wat je niet moet doen. Jouw rol in een crisis wordt daarmee duidelijk en effectief. Omdat je dan handelt overeenkomstig met de wensen van de lotgenoot. Nog een voordeel van een crisisplan is dat de lotgenoot optimale controle over diens eigen leven houdt, zelfs ten tijde van een crisis (periode). In een crisisplan kun je beschrijven hoe je je voelt als het goed gaat, wanneer je aanvoelt dat een crisis op handen is en wanneer je een crisis doormaakt. En ook kan je (en dat is nog belangrijker) beschrijven wat je helpt om je goed te blijven voelen, een gevoel van welzijn te herwinnen, of (in een crisis) wat helpt om te voorkomen dat de crisis erger wordt en terug te keren naar een gevoel van welzijn. Het is belangrijk die dingen heel goed te beschrijven. Bijvoorbeeld als ik een crisis doormaak en naar bepaalde muziek wil luisteren. Dan dien ik op te schrijven welke muziek dat is. Of als ik chocola wil eten, dien ik op te schrijven hoeveel en welke chocola, etc.

### *7.5 Crisis Plan voor Organisaties*

#### **Crisis plan : richtlijnen en een voorbeeld**

---

### **Het doel van een crisisplan:**

**het zou ontwikkeld en verwoord moeten worden op zo'n manier dat je in een crisis je niets meer hoeft af te vragen en je gewoon kunt richten op handelen volgens plan!**

---

Een crisisplan wordt altijd opgezet voor een specifieke situatie, een concrete crisis die je tot op zekere hoogte hebt kunnen zien aankomen. Voor organisaties kan het heel handig zijn verschillende crisisplannen te hebben voor verschillende soorten van crisis, die zich mogelijk kunnen voordoen.

Hier volgen enkele voorbeelden van situaties waarvoor het handig zou zijn een crisisplan voorhanden te hebben:

- Een belangrijk teamlid wil opeens afstand nemen, door ziekte ofwel een ongeluk, een persoonlijke crisis of iets anders.
- De organisatie wil haar werk in belangrijke mate aanpassen aan epidemiologische maatregelen (bijv. lockdown of pandemie).
- Een plotselinge dood binnen een team of een organisatie, vooral in geval van zelfdoding.

Het zou goed zijn binnen je team te brainstormen over: wat zijn de meest waarschijnlijke crises in jouw context? Heb je plannen op papier voor ze en beschikbaar voor sleutelfiguren? Hoe groter de kans is op een situatie die een traumatische invloed zou kunnen hebben op mensen, des te belangrijker het is om over een concreet plan te beschikken voor die situatie.

Een crisisplan kan bepaalde kernaspecten bevatten, om zo goed mogelijk te voldoen aan de behoeften van dat moment. Maar waarschijnlijk heeft ieder crisisplan behoefte aan ten minste drie componenten:

1. Beoordelen wie het meest is aangedaan door de situatie
2. Informatie uitwisselen
3. Steun bieden

Bij een crisis is informatie uitwisselen het aller belangrijkste. Het is belangrijk om op tijd te handelen en op die manier te voorkomen dat zich allerlei geruchten verspreiden en misinformatie, of ook iedere andere vorm van onverstandige informatie.

Wie zou verantwoordelijk moeten zijn voor de toepassing van het crisisplan? Dat is iemand die:

- bekend is met het crisisplan
- die rol graag op zich wil nemen
- het gevoel heeft over voldoende vaardigheden te beschikken en bij crises kalm kan blijven
- over een stabiele gezondheid beschikt en zich goed bewust is van de eigen hulpbronnen.

Het is aan te raden om van te voren met ten minste een paar mensen af te spreken wie mogelijk die rol op zich kan nemen, voor het in werking stellen van het plan, als de nood aan de man komt en zij beschikbaar zijn voor hun taak.

**Voorbeeld van een crisisplan:**

---

Hieronder vind je een enigszins algemeen voorbeeld van een crisisplan. Het werd ontwikkeld door de Estlandse Jongeren Beweging voor Geestelijke Gezondheidszorg, om te worden gebruikt in geval een lid van de beweging zelfdoding zou hebben begaan. Wij hebben onze specifieke contacten en enkele details weggelaten, maar willen je graag een voorbeeld geven van een weg naar de opbouw van een eigen crisisplan.

---

Dit is het crisisplan van onze organisatie in geval een huidige of voormalige medewerker zich van het leven berooft. We hopen dat we dit plan niet zullen hoeven gebruiken. Maar als we rekening houden met de kwetsbaarheid van onze medewerkers, is het beter om voorbereid te zijn. Het doel van het crisisplan is dat we niet hoeven uit te zoeken wat we moeten doen als de crisis zich aandient, dan kunnen we ons gewoon richten op het volgen van het plan.

Het crisisplan kent vier aspecten en je kunt concrete stappen hiervoor vinden in dit document:

1. Beoordelen wie door de situatie is aangedaan
2. Informatie uitwisselen
3. Steun bieden aan medewerkers
4. Steun bieden aan onze leiders

**In een crisis heeft het uitwisselen van informatie een grote prioriteit.** Het is belangrijk om op tijd te handelen en op die manier te vermijden dat zich allerlei geruchten verspreiden, of verkeerde informatie of welk ander ongewenst bericht dan ook.

De volgorde van informatieverstrekking: 1. het bestuur, 2. onze mede-organisatie die steun verleent, 3. belangrijke activisten, 4. medewerkers van de organisatie.

**Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstarten van een reactie op de situatie, maar het bestuur hoeft niet degene te zijn die het plan ten uitvoer brengt.** Het bestuur bepaalt wie verantwoordelijk is voor de uitvoering (1 tot 2 personen, de ‘crisis manager’).

De crisis manager kan iemand zijn die:

- het crisisplan kent
- die rol op zich wil nemen
- het gevoel heeft dat die over voldoende vaardigheden beschikt en tamelijk kalm kan blijven in tijden van crises
- in een stabiele gezondheidstoestand verkeert en zich goed bewust is van haar of zijn beschikbare hulpbronnen.

Het kan handig zijn te beschikken over:

- kennis wat betreft crisis beleid en contacten ( maar de kern wordt beschreven in dit plan)
- goed contact met je eigen specialist in geestelijke gezondheidszorg, of mogelijk ook supervisie krijgen.

1. Beoordelen wie hierdoor is geraakt

In dit stadium willen we beoordelen wie waarschijnlijk het meest is geraakt door wat er is gebeurd. Dit helpt ons om een plan te maken voor de stappen die moeten worden gezet om adequate steun te leveren.

## Wie is waarschijnlijk het meest geraakt?

- De naasten van de persoon (zelfde stad / gebied, vriendengroep)
  - Hoe dit te weten: Gebied: kijk op de ledenlijst; vriendengroep: kijk op facebook en andere sociale media
- Risicogroep (mensen met zelfdodingsgedachten; mensen die bekenden hebben verloren door zelfdoding)
  - Het bestuur, leiders van steungroepen, lotgenotenondersteuners hebben misschien informatie over wie een groter risico loopt
- Zij die het gevoel hebben dat ze kwetsbaar zijn in deze situatie
  - We vragen ze zich bij ons te melden (zie het volgende punt en de modelbrief)

Indien de situatie werd genoemd in de media, zijn de leden meer aangedaan: de situatie is nu bekend bij meer leden en de reacties kunnen heftiger zijn.

### 2. Informatie delen

De rangorde van het delen van informatie: 1. het bestuur, 2. de partner organisatie in steunverlening, 3. Kern activisten, 4. Leden van de organisatie.

Je hoeft de informatie niet door te geven aan mensen van buiten de organisatie (behalve de partner organisatie in steunverlening).

Wanneer je je in een crisis situatie richt tot de leden, dient de toon als volgt te zijn:

- Laconiek, maar niet zonder empathie
- Informatief en feitelijk correct
- Steun verlenend
- Assertief / grenzen stellend: 'We zijn hier niet om te bespreken wat er is gebeurd'

Denk er vooral aan dat het doel van het verstrekken van informatie niet is om over de zelfdoding te praten, maar over steunverlening en hulpbronnen. Je wilt benadrukken dat ieder die zich geraakt voelt hulp en steun kan krijgen. Op deze manier kun je de leden ook stimuleren om op te komen voor hun behoeften.

### Modelbrief voor het informeren van de leden:

(Dit bericht wordt alleen als email verzonden en niet gedeeld op Facebook groepen. Dit aangezien we zo informatie kunnen geven, maar geen gelegenheid bieden voor discussie of reacties. Bij een ander type crisis kan dit anders worden gedaan.)

---

#### ONDERWERP: Verdrietig bericht

Beste leden van onze organisatie,

Wij hebben vernomen (wanneer?) dat een van onze (oud) leden van de steungroep (naam), zich het leven benomen heeft.

Deze situatie en dit te weten is moeilijk en kan aanleiding zijn voor veel verschillende gedachten en gevoelens. Met deze brief willen we je laten weten dat wij voor jou beschikbaar zijn. We zullen zorgen voor een ondersteunende groepsbijeenkomst, in een vorm die jullie vertrouwd is. We zullen je zo spoedig mogelijk laten weten wanneer deze samenkomst plaatsvindt, met de mensen die hiervoor belangstelling hebben.

Als je wordt geraakt door wat is gebeurd, laat ons dit dan weten door te antwoorden op deze brief. Op die manier kunnen we je steun en advies bieden die je misschien nodig hebt. Ook kunnen we je dan praktische informatie geven over de ondersteunende groepsbijeenkomst.

We vragen je lief en begripvol te zijn tegenover jezelf en elkaar in deze tijd.

Ook kun je hulp vinden bij [ relevante contactpersonen voor online of telefonisch overleg]

(handtekening van de verzender)

- We komen zo spoed mogelijk met informatie over de groepsbijeenkomst.
- **We bieden een mogelijkheid voor groepsdiscussie(s) binnen een week, zo mogelijk ook voor de kernactivisten en het bestuur.** De groepsdiscussie is semi-verplicht voor hen, aangezien zij mogelijk tamelijk geraakt zijn en zich persoonlijk verantwoordelijk kunnen voelen.
  - Hoe de groepsdiscussie te organiseren wordt in de volgende paragraaf besproken.
- Wanneer de crisismanager informatie heeft ontvangen over de begrafenis, zal overlegd worden wie van degenen die zich geraakt voelen het steunend zouden vinden hierbij aanwezig te zijn.

### 3. Steun bieden aan leden

Voor steun aan de leden maken we voornamelijk gebruik van hulpbronnen van buiten de organisatie en we helpen hen die steun nodig hebben die te vinden bij specialisten in de geestelijke gezondheidszorg. We kunnen hen inlichten over hulpbronnen, helpen bij het vinden van specialisten en ontmoeting(en) organiseren voor steun in een groep, geleid door specialisten die bekend zijn met trauma en goed geschoold in crisiswerk.

Als bronnen voor **Individuele steun**, raden we mensen aan contact op te nemen met:

- Online (voeg adressen toe van betrouwbare therapeuten)
- Persoonlijk (voeg adressen toe van specialisten in verschillende steden en praktische informatie over de manier waarop deze te bereiken zijn)

### **Steunende discussiegroepen voor de leden**

Voor de leden die zich geraakt voelen, helpt de crisismanager (uitvoerder van het crisisplan) in deze noodsituatie een groepsbijeenkomst te organiseren. In dit verband vragen we degenen die zich geraakt voelen, zelf contact op te nemen met de crisismanager. De tijd voor het groepsgesprek wordt niet op online Doodle gezet, als iemand deze steun echt nodig heeft, zal die waarschijnlijk zelf wel een manier vinden om mee te doen (of behoeften kenbaar maken). Plaats en tijd zullen zo snel mogelijk worden vastgelegd, met een gekwalificeerde specialist met ervaring in het omgaan met crises (en groepsgesprekken). Deze gegevens zullen worden meegedeeld aan degenen die

kenbaar hebben gemaakt belangstelling te hebben en ook aan degenen van wie wordt vermoed dat zij sterk geraakt zijn door de situatie.

- De discussie heeft een overeengekomen concreet **doel: steun bij omgaan met crisis**. Dit betekent problemen in kaart brengen en hulp bieden in geval van problemen; gereedschap aandragen voor omgaan met een crisis en voor steun bieden aan elkaar.
- Het gesprek is gericht op: hoe iedere deelnemer zich op dit moment voelt.
- Het is een **ondersteunende en psycho-educatie gerichte discussie**; en het is **niet het bezweren van een crisis of een gevalsanalyse**.

Dit groepsgebesprek wordt geleid door een specialist in de geestelijke gezondheidszorg, die geschoold is in en ervaring heeft met groepstherapie. Er kunnen heel veel emoties optreden en moeilijk te hanteren momenten, dus daarom is een goed opgeleide en vriendelijk assertieve leider cruciaal. We hebben al vast afspraken gemaakt met de volgende specialisten: (namen).

Doordat het groepsgebesprek een bekende vorm en structuur heeft, zullen de leden zich snel veilig voelen. In een overleg tussen de deelnemers en de specialist kan een vervolgspraak worden gepland.

De ontmoeting wordt afhankelijk van wat voor de situatie en de deelnemers het beste is, op een fysieke plek gehouden en / of online. Denk om tot die beslissing te komen aan het volgende:

1. Waar woonde de persoon die zich van het leven beroofde?
  - a. In een van de steden waar onze belangrijkste locaties zijn gevestigd, waarschijnlijk is dan een ontmoeting te plannen in een of meerdere van deze steden
  - b. Ergens anders, waarschijnlijk een online ontmoeting, omdat de geraakte leden verspreid wonen
2. Hoe sterk waren zij verbonden met andere leden?
  - a. Hoe meer zij zich verbonden voelden met andere leden (dat wil zeggen, zij waren actief, zij waren al lange tijd lid of behoorden bepaalde tijd tot de leiders), des te groter de geraaktheid en de kans op ernstige traumatische reacties.
  - b. Indien vele mensen zich geraakt voelen, overweeg dan een aantal bijeenkomsten te organiseren (in stad nr. 1, stad nr. 2 en / of online)
3. Aspecten van de dood
  - a. Was het onverwacht of was diegene al lange tijd suïcidaal? Als het onverwacht kwam, is de invloed groter, voelen meer mensen zich geraakt en op een ernstiger manier; dan zijn er meer emotionele reacties te verwachten; dan zal de bijeenkomst waarschijnlijk intenser zijn
  - b. Kwam het bericht in de media? Zo ja, dan zal de invloed op de leden intenser zijn; duidelijke aanwijzing om alle leden aan te schrijven. Overweeg verschillende bijeenkomsten te houden

### **Wat we bij ondersteuning hebben besloten niet te doen**

- We organiseren geen speciale evenementen voor de leden (bv. kunsttherapie of 'smijtruimte' om met emoties te leren omgaan). Dat wordt geregeld in de ondersteuningsgroep bijeenkomst, boven beschreven. We gaan door met onze geplande

activiteiten (met de mogelijkheid tot uitstel, indien enkele belangrijke leiders ernstig geraakt zijn).

- We ondersteunen geen initiatieven van leden die extra aandacht op de dood zouden vestigen.

#### **4. Ondersteuning van de leiders**

De leden van het bestuur (en ook anderen die dagelijkse taken vervullen binnen de organisatie) kunnen door de situatie geraakt zijn op een heel veelzijdige manier.

- De crisismanager gaat na of zij hulp en steun kunnen krijgen van hun eigen specialist in de geestelijke gezondheidszorg. Zo niet, dan dient de crisismanager hen zo nodig te helpen contact te leggen met de specialisten die worden genoemd onder nummer 2.
- De bestuursleden worden aangespoord om deel te nemen aan de bijeenkomsten van de ondersteuningsgroep en krijgen de praktische informatie daartoe.
- De crisismanager werkt mee aan het organiseren van een supervisie groepsbijeenkomst voor de groepsleiders, met een specialist (vul hier de naam in van de specialist met wie afspraken zijn gemaakt).

#### **Follow-up**

- De crisismanager (of iemand anders die hiervoor geschikt is) wordt aangeraden met degenen die zich geraakt voelen na enkele maanden een follow-up afspraak te maken.
- Indien het werken met het crisisplan enige nieuwe inzichten heeft geboden, bespreek deze dan met het kernteam (het beste kan dit gebeuren met de mensen die het plan hebben opgesteld en / of op dat moment in het bestuur zitten) en breng de nodige veranderingen aan.



## 4. Zelfzorg en zorg voor het team

### *Getuigenis van een peer supporter*

*‘Maar hoe doe zorg je dan voor jezelf?’* Hoe ga je om met al die ingewikkelde verhalen die je hoor van anderen? Is het niet moeilijk om daar afstand van te nemen? Dat zijn vragen die ik vaak krijg. Meestal van hulpverleners die zelf niet open zijn over hun ervaringen in het leven. Of de peer vraag aan mij: *“Is mijn verhaal niet te veel voor je?”* Mijn antwoord is altijd hetzelfde: Nee, het is goed. Het is niet dat de verhalen van de mensen die ik ondersteun mij niets doen. Maar ik weet dat ik goed voor mijzelf moet zorgen voordat ik voor anderen kan zorgen. Daarnaast ben ik gezegend met lieve collega’s met wie ik kan sparren. Het betekent niet dat het makkelijk is om goed voor mijzelf en mijn team te zorgen. Maar het is nodig want anders kan ik de steun niet meer bieden aan anderen. Dus wanneer ik het vergeet en mijn zelfzorg weer wat achterblijft neem ik een diepe hap adem en begin ik gewoon weer overnieuw.

### *Introductie*

Er zijn verschillende manieren om goed voor jezelf te zorgen. Kies de manier die het beste bij jou past en wie weet dat beter dan jijzelf? In dit hoofdstuk lees je verschillende manieren die je kunnen ondersteunen bij zelfzorg en hoe je als team ‘gezond’ kunt blijven.

### **8.1 Voor jezelf**

Zelfzorg – het zit al in de naam – gaat over jou! Het betekent dat jij het beste weet wat goed is voor jou en hoe je goed voor jezelf kan zorgen. Het betekent ook dat mijn zelfzorg anders is dan die van jou of mijn collega’s. Soms kan je wel met elkaar ideeën uitwisselen zodat je van elkaar kan leren. Maar uiteindelijk ben jij uniek en de manier waarop je voor jezelf zorgt dus ook.

#### **8.1.1 Reflectie**

Er zijn een aantal algemene zaken die je kunnen ondersteunen bij zelfzorg. Een proces van reflectie op wat je nodig hebt is belangrijk. Denk na over wat je prettig vindt en wat niet, wat je grenzen zijn, in welke situaties je stress toeneemt of wat je raakt. Denk na over deze situaties en wat jou vervolgens kan helpen om hiermee om te gaan. Ook wanneer je merkt dat je zelfzorg tekort schiet is het interessant om te reflecteren op wat je anders had kunnen doen.

#### **8.1.2 Discipline**

Iets anders wat we weten over zelfzorg is dat discipline om het uit te voeren onmisbaar is. Een professor in zelfregulatie (Judith Wolf) hoorde ik ooit op een congres zeggen: *Wanneer je voor je zelf wilt zorgen, (elke dag of als je bijvoorbeeld wilt afvallen of toetsen hebt) kun jezelf geen enkele marge laten om het niet te doen.* Daarmee bedoelde ze: Wanneer je begint met zeggen ach, nu kan dit of dat wel ook al is het niet goed voor me dan wordt het bijna onmogelijk om de zelfzorg weer op te pakken. Natuurlijk is dat voor iedereen anders en sommige mensen kunnen wel wat marge nemen op hun zelfzorg maar het geeft wel aan hoe belangrijk het is om structureel en gedisciplineerd je te wijden aan zelfzorg.

#### **8.1.3 Verschillende manieren**

Er zijn verschillende manieren om voor jezelf te zorgen, om te reflecteren op zelfzorg en om jezelf te ondersteunen. Om zorgvuldig te zijn in je zelfzorg. Je kunt een plan maken, het opschrijven, een

gedicht maken wat je steunt en herinnert aan wat je moet doen om voor jezelf te zorgen, een schilderij maken en ophangen, het beelscherm van je telefoon zo instellen dat het je steeds doet denken: aja, ik wil voor mezelf zorgen... enzovoort. Denk na over wat voor jou werkt. Als je niet weet wat voor jou werkt, denk dan eens terug aan wat voor jou hielp in therapie, op school, met sporten of bij het leren bespelen van een muziekinstrument. Dit kan je informatie geven over hoe jij het beste nieuwe dingen aanleert en dit kan je gebruiken voor hoe je jezelf 'zelfzorg' kan aanleren.

## **8.2 Zelfzorg en peer support**

Er zijn een aantal dingen om rekening mee te houden als je peer supporter voor jezelf wilt zorgt. We delen er een aantal.

### **8.2.1 Waarom zou je voor jezelf zorgen?**

Dit lijkt een heel voor de hand liggende vraag maar helaas is dat het niet. Wanneer je als peer supporter aan de slag wilt betekent dat dat je al veel hebt meegemaakt in het leven. Meestal betekent dat dat er een tijd in je leven heel weinig of geen steun was voor jou. Veel mensen hebben ook niet geleerd hoe ze goed voor zichzelf moeten zorgen. Om die reden weten veel mensen niet precies wat zelfzorg is en hoe je dat aan moet pakken. Zelfzorg kan werkelijk van alles inhouden. Het verschil per persoon, familie en cultuur. Als niemand je heeft geleerd wat gezonde zelfzorg is kan het zomaar zijn dat je denkt dat bijvoorbeeld het drinken van alcohol of gebruik van drugs een goed idee is (dat deed je familie ten slotte ook zo). Het kan dan lastig zijn om in te schatten wat gezonde zelfzorg is en wat niet. Het kan dan helpen om dit bij je peers na te vragen. Maar de belangrijkste vraag is: *Waarom zou ik voor mezelf zorgen?* Zeker als je dat niet gewend bent. Het is belangrijk om je gemotiveerd te houden om zelfzorg vol te houden maar het is ook belangrijk voor je peers: Hoe kan jij er voor hen zijn als jij er niet voor jou bent? Het antwoord hoeft niet perfect te zijn en je mag het leren maar het is wel een belangrijk startpunt van zelfzorg. Een antwoord is: Je bent het waard, alleen al omdat je adem haalt en leeft. Het maakt niet uit wat mensen van je vinden of wat ze ooit tegen je gezegd hebben, je verdient goede zelfzorg omdat je belangrijk bent! Reflecteer maar eens op de vraag: *Waarom zou je voor jezelf zorgen?* Voor mensen die veel hebben meegemaakt kan het lastig zijn om te geloven dat ze waardevol zijn en daarom goede zelfzorg verdienen. Dat kan zowel voor jou als peer supporter lastig zijn als voor je peer. Maar je kunt altijd leren om van jezelf te houden. Het vraagt training en discipline, net als bij het trainen voor een sport maar het kan! En het is belangrijk.

#### *Oefening – Cupido – leren houden van mezelf*

1. Ga zitten op een rustige plek waar je niet gestoord kan worden en waar je je op je gemak voelt.
2. Doe je ogen dicht en haal diep adem.
3. Focus ongeveer een minuut op je ademhaling (of zo lang als je wilt);
4. Focus dan op de plek van je hart in je lijf;
5. Stel je voor dat er een pijl van liefde wordt afgevuurd op je hart en zeg: Ik houd van jou, je bent het waard om goed voor jezelf te zorgen;
6. Doe dit net zo lang als goed voelt. In het begin zal het vreemd zijn en wennen dus maak het jezelf niet te moeilijk en doe het niet te lang.
7. Herhaal de oefening een paar keer op een dag en merk dat het makkelijk wordt.

### **8.2.2 Balans tussen je werk als peer supporter en je privé**

Wanneer mensen het hebben over zelfzorg dan spreken ze vaak over een balans tussen werk en privé. Natuurlijk is dat waar maar wat is balans? Albert Einstein zei ook: Leven is als fietsen, om in balans te blijven moet je blijven bewegen. Gelukkig zijn er meerdere soorten fietsen, niet alleen

met twee maar ook met drie of vier wielen (die blijven wat makkelijker in balans). Wat ik ermee wil zeggen is dat je met extra steun soms ook even stil kan staan of dat je hulp kan vragen wat het fietsen makkelijk kan maken (zoals trapondersteuning). De conclusie van dit verhaal is dat balans voor iedereen anders is en dat je het zelf kan doen maar dat je jezelf ook kan laten steunen in dit proces. Balans, je raad het al, verschilt ook per persoon. De één kan 50 uur per week werken en heeft genoeg aan 1 vrije dag en voor een ander is 20 werk meer dan voldoende. Het is belangrijk dat jij voor jezelf onderzoekt: Wat houdt mij in balans en wat is voor mij een goede balans? Neem de tijd om voor jou een antwoord te vinden op deze vraag.

### **8.2.3 Grenzen**

Het onderwerp balans brengt ons ook bij grenzen. Want als je weet wat voor jou een goede balans is tussen werk en privé kun je aan de slag met het aangeven van je grenzen. Wanneer je bijvoorbeeld weet dat je de avonden en het weekend vrij moet hebben om in balans te blijven dan kun je dit bij je peer aangeven. Grenzen zijn menselijk en gezond. Maar ook grenzen zijn weer persoonlijk. Je kunt denken aan grenzen rondom tijd en inzet maar ook in soorten verhalen of mensen die je meer of minder energie kosten. Soms kost het ondersteunen van iemand je meer energie dan gemiddeld en kan dat je uit balans brengen. Je kunt dan of besluiten dat iemand anders deze persoon ondersteunt of kijken hoe jij jezelf kan steunen door bijvoorbeeld extra vrij te nemen na een gesprek met deze persoon.

## **8.3 Verschillende manieren van zelfzorg**

Er zijn verschillende manieren waarop je jezelf bij zelfzorg kan ondersteunen. Zo kun je. Bijvoorbeeld een plan maken. Eén van de manieren waarop je dit gestructureerd kan doen is door een WRAP te maken.

### **8.3.1 WRAP**

WRAP staat voor Wellness Recovery Action Plan. WRAP is ontwikkeld door Mary Ellen Copeland. Het is gebaseerd op ervaringen van mensen met psychische problemen wereldwijd met zelfzorg. WRAP is zodoende gebaseerd op hoop, persoonlijke verantwoordelijkheid, opkomen voor jezelf, eigen ontwikkeling en steun. WRAP bestaat verder uit een gereedschapskoffer voor een goed gevoel (allemaal tools die je kunnen helpen om je beter te voelen en voor jezelf te zorgen). Deze gereedschappen kun je ook inzetten wanneer je je minder goed voelt, wat helpt je dan weer op de been? En wat doe je als het helemaal mis is gegaan? In WRAP leg je dit gedetailleerd vast en het kan je daarom helpen om jezelf te ondersteunen in zelfzorg. WRAP is gelicenseerd door het Copeland center. Dat betekent dat je alleen een WRAP kan maken in een groep die wordt geleid door gecertificeerde WRAP-facilitators die dan weer zijn opgeleid door mensen van het Copeland Center.

### **8.3.2 Andere manieren**

Een andere manier die je kan ondersteunen bij zelfzorg is om een lijst te maken met dingen die je elke dag doet om voor jezelf te zorgen. Je kunt daarnaast ook een speciale lijst maken voor bijzondere gebeurtenissen, bijvoorbeeld als je je niet goed voelt of als je juist heel blij bent. Maak een lijst met acties die je kan ondernemen op zulke momenten zodat je weer terug in balans komt. Zoals een vriend bellen, een wandeling maken, je planning aanpassen, knuffelen met de hond of een ijsje eten. Het kan van alles zijn als het jou maar weer wat beter doet voelen. Maak het makkelijk zodat de kans groter wordt dat je het ook uitvoert.

## 8.4 Zorg voor het team

Het is belangrijk om voor jezelf te zorgen maar ook voor het team van peer supporters. Er zijn verschillende manieren hoe je voor elkaar kan zorgen.

### 8.4.1 Intervisie

Intervisie is een manier van ervaringen uitwisselen over situaties die je tegenkomt in peer support met je team. Je kunt hier vragen stellen over situaties waar je tegenaanloopt en elkaars mening/ en ervaring horen zodat je een eigen oplossing kan vinden. Je wordt hierdoor als team beter omdat je van elkaar kan leren en het kan als steunend worden ervaren: je staat er niet alleen voor. Er zijn verschillende vormen van intervisie. Die kun je vinden op internet. Meestal ga je in een groep aan de slag met iets wat in je werk als peer supporter is voorgevallen. Je vertelt aan de groep wat er is gebeurd. De groep kan vervolgens vragen stellen om de situatie helder te krijgen en meedenken over wat zij in jouw situatie gedaan zouden hebben. Aan het einde kan jij reageren op de ideeën en aangeven wat je ervan hebt geleerd en hoe je het hebt ervaren.

### 8.4.2 Zorg voor het team

Het is belangrijk dat je wat regels maakt voor de zorg voor het team. Bijvoorbeeld wie je kan bellen als je in de problemen zit na een peer support gesprek. Of wie ben je als er tijdens het gesprek iets mis gaat? Hebben jullie vaste bijeenkomsten of alleen als het nodig is? Wie is bereikbaar buiten kantooruren? Wat als je niemand kan bereiken? Als peer support team functioneer je eigen als een peer support groep. Het is belangrijk dat je afspraken maakt over hoe je er als team voor elkaar bent.

### 8.4.3 Coördinatie

Om de zorg voor het team goed te laten verlopen is het handig als er een coördinator is die dingen vastlegt en afspraken regelt. Het maakt niet uit wie het doet of als je het samen doet, als het maar gebeurt. De meeste mensen vinden het namelijk fijn om anderen te helpen maar zelfzorg ligt vaak wat lastiger. Daarom is het belangrijk om het goed te regelen en organiseren. Want als je team overbelast raakt, wie kan er dan nog ondersteunen?

## 9. Het vertellen van je verhaal

### 9.1 Basis principes voor het delen van je verhaal

In Estland bij de Estlandse jeugdbeweging voor psychische problemen hebben ze een eigen methode om je verhaal te delen ontwikkeld. Zij geven hier ook training in zodat mensen kunnen leren hoe ze hun verhaal zo kunnen brengen dat je ingewikkelde levensproblemen op een toegankelijke manier kan brengen. Wanneer je hiermee oefent is het belangrijk dat je dit in een veilige groep mensen doet.

Om de training goed te laten verlopen is er een korte richtlijn geschreven. We delen deze richtlijn als voorbeeld en ter inspiratie. Je mag het gerust aanpassen naar de behoefte in jouw organisatie of team.

### 9.2 Vijf basis principes van het delen van je ervaringsverhaal

Er zijn een aantal dingen van belang als je je ervaringsverhaal wilt delen:

1. Je moet stabiel zijn als het gaat om je psychische problemen. Dat betekent dat je wat afstand hebt van crisis; Dit is belangrijk omdat je de wereld niet kan redden als je kwetsbaar voelt en dat het moeilijk is om bemoedigend te spreken wanneer je het niet zelf nog niet zo ziet.
2. Je beschrijft je gevoelens, gedachten en wereldbeeld vanuit de positie dat het net nog niet goed ging. Dit is belangrijk omdat anderen kan helpen om jou te begrijpen in die situatie en omdat het mensen die iets soortgelijks meemaken het idee geeft: Je bent niet alleen.
3. Je bent voorzichtig met het beschrijven van situaties van zelfbeschadiging of suïcidepogingen. Je wilt andere mensen niet op ideeën brengen.
4. Hoe zijn er dingen veranderd in je leven? Wat heeft je geholpen, ondersteund en geïnspireerd om wat anders te gaan doen en te gaan herstellen? Dit is belangrijk omdat het anderen moed kan geven en op ideeën kan brengen.
5. Je vertelt minstens de helft over je herstel en eindigt altijd positief. Dit is belangrijk omdat het de nadruk legt op dat herstel mogelijk is.

Belangrijke kanttekeningen:

- Het delen van je herstelverhaal over verslaving is niet handig als je bijvoorbeeld jongeren les geeft over het voorkomen van verslaving. Je brengt ze dan misschien op ideeën.
- Het is niet toegestaan beschadigende dingen die je hebt gedaan te delen.
- Het is op zich goed om te delen over wat je geholpen heeft maar zorg ervoor dat je het brengt als optie die voor jou werkte en niet als iets wat iedereen moet proberen.

### 9.3 Verschillende manieren om je verhaal te vertellen

Zoals je je voor kan stellen zijn er veel verschillende manieren om je verhaal te vertellen. Hier volgen een aantal voorbeelden:

- Verschillende mediums:
  - o In een vertrouwde groep of 1-1 (bijvoorbeeld als je peer support geeft).
  - o Door het te schrijven in een artikel of een blog of boek (dat kan ook anoniem).
  - o Als deel van een lezing of workshop.
  - o Op TV of de radio.
  - o In een podcast.

- Verschillende vormen
  - o Een heel verhaal;
  - o Kleine voorbeelden van je verhaal;
  - o In een interview;
- Met verschillende doelen en verschillend publiek
  - o Voor mensen die iets soortgelijks doormaken, ter ondersteuning.
  - o Om bijvoorbeeld ouders of leraren inzicht te geven.
  - o Om beleidsmakers te beïnvloeden.
  - o Om stigma tegen te gaan.

Zoals je ziet zijn er veel verschillende opties waar je uit kunt kiezen. Kijk naar wat jouw voorkeur heeft en past binnen jouw grenzen en mogelijkheden. Neem de tijd voor dit proces en vraag jezelf altijd af: Ben ik er klaar voor.

### ***9.4 Hoe voel je goed om je verhaal te delen***

Wanneer je je weer gaat verdiepen in je eigen verhaal kan dit ook confronterend zijn. Zoek daarom naar manieren die je kunnen ondersteunen om je bij je eigen verhaal op je gemak te voelen. Wat kan helpen is door te focussen op het verhaal en de boodschap die je wilt overbrengen. Hier volgen nog wat ideeën die je mogelijk kunnen helpen bij dit proces.

#### **9.4.1 Voorbereiding**

Neem eerst een moment voor jezelf om je te checken hoe je voelt. Houdt in gedachten dat het kwetsbaar kan voelen om over je eigen verleden te spreken. Ben je er klaar voor? Houdt er ook rekening mee dat het delen van je ervaringen ook voor verandering en groei kan zorgen. Wanneer het niet goed voelt op dit moment, doe het dan niet. Herinner jezelf eraan waarom je dit ook al weer wilde en waarom je het doet. Welke boodschap wil je overbrengen? Het nadenken over deze overwegingen gaan je mogelijk helpen om het verhaal toch te vertellen en het ondersteunt je verhaal richting je publiek. Het belangrijkste van de voorbereiding is om je verhaal nog een keer door te nemen. Wat zeg je wel, wat niet. Kijk of je verhaal past bij de doelgroep je nu voor je hebt.

#### **9.4.2 Tijdens het verhaal**

Het is goed om aandacht te hebben voor je lichaam tijdens het vertellen van je verhaal. Een open houding in taal en glimlachen en het maken van oogcontact helpt voor de verbinding met je publiek. Wees je ook bewust van je stem (en hoe hard/zacht deze klinkt). Kan het publiek je horen? Let er ook op dat je niet teveel beweegt. Als je een pauze nodig hebt, haal dan rustig adem en neem die pauze. Als je niet meer weet waar je bent zeg je dat gewoon en zoek je op waar je gebleven bent. De mensen horen je verhaal voor het eerst en weten vaak niet wat je vergeet of dat het niet klopt. Zij weten niet hoe zenuwachtig je bent. Focus op je verhaal, dat helpt ook. En wees bovenal jezelf, mensen willen jou zien!

#### **9.4.3 Na het verhaal**

Na het vertellen van je verhaal denk je misschien dingen als: Help, ik ben dit vergeten of dat vergeten. Het is belangrijk om jezelf voor te houden dat dat soort gedachten geen zin hebben. Wees niet te hard voor jezelf, je hebt je best gedaan! Jij bent de enige die jouw verhaal tot in de

diepte kent. Maak je geen zorgen als je iets vergeten bent te vertellen. Het zal voor je boodschap waarschijnlijk niet uitmaken.

Nu is het tijd om los te laten. Het delen van je verhaal is misschien niet gemakkelijk geweest en neem daarom wat tijd voor jezelf om bij te komen. Ga iets doen wat je leuk vindt of waar je van ontspant. Wanneer er pijnlijke emoties bovenkomen praat dan met iemand die je kan ondersteunen. Onthoud dat je deze rust en steun nu verdient. Wanneer je energie weer uitgerust bent kan je aan de slag met je feedback. Besteed extra aandacht aan de gedeelten van je verhaal die je publiek hebben geraakt, veranderen wat worden enzovoort. Door dit te doen voel je je de volgende keer waarschijnlijk nog beter bij het vertellen van je verhaal.

## 10. Wees Lotgenoot!

Gefeliciteerd! Je hebt de eerste stappen gezet op weg naar lotgenoten ondersteuning. Je weet nu al veel over wat lotgenotensteun behelst, wat lotgenotensteun is, hoe te communiceren in lotgenotensteun, of hoe je eigen verhaal te gebruiken om anderen te helpen in hun herstelproces.

De meeste mensen krijgen in deze wereld niet de kans die kennis op te doen, of zij hebben het te druk, zijn teveel afgeleid, of verwaarlozen deze aspecten.

En deze wereld, dat weten we allemaal, heeft grote behoefte aan meer menselijke contacten en verbondenheid, meer solidariteit en steun, zodat eenzaamheid en vervreemding van menselijke waarden ons niet op de hielen zitten.

Door je kennis van lotgenotensteun in te zetten in je omgeving, kun je al bijdragen aan verandering en aan een vermindering van de onnodige afstand tussen mensen onderling. Of je dit ebook daarvoor nodig hebt, kun je zelf bepalen.

Maar we hopen dat je nu weet, dat je aandachtige aanwezigheid vaak de meest waardevolle gave is, die je een ander maar kan geven, de beste manier om hen te laten weten dat zij niet alleen zijn, dat er voor hen wordt gezorgd. En misschien heb je door dit te lezen ook wel meer methoden geleerd om het gemakkelijker en praktischer te maken om steun te bieden als je dat wilt.

Nu je deel bent van de groep die kennis heeft van lotgenotensteun, wil je misschien nog wel meer leren, je vaardigheden ontwikkelen en verfijnen, misschien zelf een rol als lotgenootondersteuner aannemen in een organisatie. We hopen dat je dan gehoor zult geven aan dat verlangen en zal uitvinden wat voor jou de volgende stap zal zijn: een diploma halen in lotgenotensteun, een organisatie zoeken in jouw gemeenschap, beginnen als vrijwilliger, etc.

Welke weg je ook kiest, wij geloven in jou en in je motivatie je empathie te benutten, je eigen ervaring, je vaardigheden om deze wereld in een betere te veranderen.



## 11. Bronnen

In dit hoofdstuk staan de links naar de websites van bronnen die zijn gebruikt voor dit e-book en links naar websites voor meer informatie. De meesten zijn in het engels.

*Grenzen in peer support*

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2156869311431101>

*Onderzoek naar de meerwaarde van peer support*

<https://mental.jmir.org/2020/6/e15572/>

<https://psycnet.apa.org/record/2021-31508-001>

*Herstel Model*

<https://www.verywellmind.com/what-is-the-recovery-model-2509979>

<https://www.rethink.org/advice-and-information/living-with-mental-illness/treatment-and-support/recovery/>

*Informatie over geweldloze communicatie*

[https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent\\_Communication](https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication)

<https://www.cnvc.org/learn-nvc/what-is-nvc>

<https://awarenessagents.wordpress.com/2019/06/11/practice-empathy-with-nonviolent-communication/>

*National empowerment center*

<https://power2u.org/>

*Informatie over het stemmenhoorinterview*

<https://imhcn.org/bibliography/recent-innovations-and-good-practices/hearing-voices-approach/>

*Open dialogue*

<http://www.dialogicpractice.net/open-dialogue/about-open-dialogue/>

*Informatie over het creëren van een veilige omgeving*

[http://www.sassycooperates.org/sassy pontificates/2016/1/23/safe-space?fbclid=IwAR2L8-Vffjh-PuI9NZ1\\_gMZfRROHwC2kSAajtXdkY9iOM\\_DQ2EsaqnNE7us](http://www.sassycooperates.org/sassy pontificates/2016/1/23/safe-space?fbclid=IwAR2L8-Vffjh-PuI9NZ1_gMZfRROHwC2kSAajtXdkY9iOM_DQ2EsaqnNE7us)

[https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/2019-03/safer\\_space\\_guidelines\\_mar\\_2019\\_eng.pdf?fbclid=IwAR2YXr039xMu\\_EDIZhCHEvI3IcOv9aWYljoIEgl62yD7XRavB96h8DMimnA](https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/2019-03/safer_space_guidelines_mar_2019_eng.pdf?fbclid=IwAR2YXr039xMu_EDIZhCHEvI3IcOv9aWYljoIEgl62yD7XRavB96h8DMimnA)

[https://www.valokuvataiteenmuseo.fi/en/museum-info/safer-space-principles?fbclid=IwAR1F2nuFfA9jv3cga6dfUzHAtD-lArpBj3AFi3Xk\\_omGI0TKOGO4PJEHTdg](https://www.valokuvataiteenmuseo.fi/en/museum-info/safer-space-principles?fbclid=IwAR1F2nuFfA9jv3cga6dfUzHAtD-lArpBj3AFi3Xk_omGI0TKOGO4PJEHTdg)

## 12. Contacten

HUGARAFL (e. Mindpower) is een IJslandse NGO opgericht in 2003. De ideologie van empowerment vormt de kern van het werk dat Hugarafll doet, uitgevoerd in dagelijkse activiteiten en interactie. Wij gebruiken lotgenotensteun en noodhulp als belangrijkste middelen in een herstel model.

Enkele van Hugaraflls activiteiten zijn: Groepen voor studie, discussie en ervaringsuitwisseling over empowerment, herstel, trauma, en de geestelijke gezondheidszorg. Educatieve groepen over psychologische onderwerpen, zoals zelfvertrouwen, autonomie, etc. Lotgenotengroepen over stemmen horen, lotgenotensteun, steungroepen voor vrienden en familieleden, yoga, geestelijke gezondheidseducatie voor studenten, empowerment voor jeugdgroepen, internationale samenwerkingsprojecten, artikelen schrijven, de media betrekken en wettelijke informatie geven aan de geestelijke gezondheidszorg, conferenties, lezingen en workshops, kunst en muziek en therapie.

[www.hugarafll.is](http://www.hugarafll.is)

HerstelTalent (e. Recovery Talent) is een Nederlandse NGO geleid door lotgenoten, opgericht in 2015. Onze missie is mensen te steunen bij het vinden van hun persoonlijke betekenis in het leven. Wij willen graag vooraan staan bij het gebruik van ervaringskennis als bron van herstel. Iedereen die bij HerstelTalent werkt heeft eigen ervaring met gecompliceerde levensomstandigheden. Zij hebben ook gereflecteerd op hun eigen ervaring met herstel en hebben deze kennis gebruikt om anderen te helpen. Wij steunen hen in gemeenschappen of thuis. We geven ook advies over herstel aan besturen van geestelijke gezondheidszorg ziekenhuizen en gemeenten.

De Estische Jongeren Beweging voor Geestelijke Gezondheid is een NGO geleid door jongeren die is opgericht in 2017. De leden hebben een grote droom: dat op een dag iedere jongere in Estland kan opgroeien in een maatschappij die geestelijke gezondheidszorg ondersteunt. Hiertoe zijn wij op drie manieren actief: bewustzijnsverruiming over geestelijke gezondheidszorg en herstel, jonge mensen een stem geven die geestelijke problemen meemaken en het bieden van een steunende gemeenschap aan de leden.

Wij hechten grote waarde aan ervaringsverhalen over herstel, omdat we hun unieke kracht hebben ontdekt bij vele toehoorders: studenten, ouders, leraren, beleidsmensen en anderen. We hebben een training opgezet voor het vormen van ervaringsverhalen, zodat waardevolle levenservaringen van onze leden kunnen worden gedeeld als herstelverhalen, die licht werpen op moeilijke onderwerpen en mensen kunnen bemoedigen die soortgelijke ervaringen meemaken. We letten er goed op dat het proces ondersteunend blijft voor zowel onze ervaringsdeskundigen als hun toehoorders.

-----

