

Verslag Sparmoment #2

Desillusie – 22 augustus 2024





Felicia Stoutjesdijk leidde het Sparmoment in door te vertellen wat desillusie is en wat je eraan kunt doen. Dit waren haar belangrijkste punten (haar volledige presentatie is gedeeld met deelnemers):

Wat doe je al? Wat kan je doen?

Take home message:

- Kijk op site: <https://loketoekraïnepsh.nl/>
- Informeer je over of reflecteer op
 - Traumasensitief werken
 - Cultuur sensitief werken
 - Suïcidaal gedrag (zie www.113.nl)
 - Interventiepiramide
- Lees boek: iedereen kan een verschil maken
- Denk na hoe jouw werk een aanvulling kan zijn op iemand anders zijn werk
- Besef van complexe dynamieken in de Oekraïense gemeenschap z owel in Nederland als in Oekraïne, nu en in de toekomst
- Inzet theater, bijv van Hanna Taube
- Valideer normale reactie in abnormale situatie
- Sta stil bij je eigen Basic Helping Skills
- Wissel ideeën/ best practices uit met collega's



22-8-2024 Spar moment L.O.O.P. Introductie door F. Stoutjesdijk, Psycholoog en PM+ Supervisor/Trainer en MindSpring GGZ Trainer

Vervolgens gingen we uiteen in vijf break-outrooms om verder kennis te delen over de volgende onderwerpen. Hieronder staat een opsomming van wat er aan ideeën is uitgewisseld.

1. Hoe kun je het gesprek aangaan met mensen met desillusie?

1. Het begint met het opvangen van signalen, dus houd je oren en ogen open (blijft iemand bijv. vooral in zijn kamer). Wees vervolgens niet bang om vragen te stellen en hulp te bieden, maar realiseer je daarbij wel dat het erg belangrijk is om vertrouwen winnen. Luister met aandacht maar biedt geen valse hoop.
 - ! Het is ook locatie-afhankelijk. Bij aparte woonunits is het moeilijker om mensen te bereiken.
2. Sluit aan bij degene met wie je contact wilt maken. Ken de cultuur en wees je bewust van wantrouwen vanuit o.a. de Sovjettijd. Oekraïners zijn meer hiërarchisch ingesteld en hebben wantrouwen tegen de overheid. Het kan helpen om een paar woordjes Oekraïens of Russisch te kennen om contact te maken met de bewoner. Gebruik daarnaast, indien mogelijk, een vertaalapp of een (telefonische) tolk zodat je elkaar goed kunt begrijpen.
3. Door het cultuurverschil tussen Nederland en Oekraïne – Oekraïners ervaren mentale hulp anders – kan het ook raadzaam zijn om hierbij Oekraïense sleutelfiguren c.q. aanspreekpunten te gebruiken. Dit hoeft niet per se altijd gelijk een psycholoog te zijn maar bijvoorbeeld iemand die helpt met praktische zaken. Aan hen vragen ontheemden gemakkelijker om hulp. Dat heeft vooral met vertrouwen te maken en het wegnemen van de taalbarrière.
 - ! Zorg ervoor dat je andere collega's niet buitensluit en maak deze Oekraïense persoon een onderdeel van het team. Goede samenwerking en communicatie zijn hier belangrijk. Creëer dus een multidisciplinair team, met beide nationaliteiten, en communiceer hierover naar bewoners.
 - ! Houd een introductieavond in samenwerking met het Oekraïense aanspreekpunt. Dat is laagdrempelig en vertrouwelijk. Daarbij is het belangrijk om goed naar de bewoners te communiceren dat ze tijdens zo'n avond om hulp kunnen vragen.

- ! Laat ook in gesprekken zien hoe verschillende mensen in verschillende functies samenwerken om deze mensen te bereiken en te helpen.
- 4. Stel een casemanager aan die meeloopt in het traject en signaleert: wat zijn de grootste stressfactoren, wat staat er nu in de weg?
- 5. Gebruik je nuchtere verstand: zet even alles op nul en vraag je af wat jij in dezelfde situatie zou doen met een Nederlander. Zorg voor een menselijke benadering.
- 6. Breng mensen bij elkaar. Zorg voor lotgenotencontact.
- 7. Bied mensen de ruimte om te komen praten, zonder dat het per se een psychologisch consult wordt. Combineer dat evt. met een andere activiteit of evenement.
- 8. Zet woonbegeleiders in, die preventief ook al veel kunnen doen (signaleren) en een (werk)relatie kunnen opbouwen met de bewoner met problematiek.
- 9. Houd contact met lokale ggz-aanbieders en huisartsen. Zorg voor korte lijnen met hen.
- 10. Investeer in trainingen voor groepsworkers, om handvatten te krijgen om bewoners te helpen.
- 11. Luister naar bewoners en hun problemen.
 - ! Niet alles kan opgelost worden. Soms maken bewoners misbruik van deze gespreksmomenten, als iemand een grotere kamer wil bijv. Die kun je dan misschien niet geven, maar handvatten, over hoe om te gaan met de stress die de woonsituatie geeft, kan je wel geven.
- 12. Doe aan nazorg: kom terug bij mensen. Kijk hoe het met ze gaat na een paar dagen. Laat ook zien dat je luistert naar ze.
- 13. Besef dat meerdere factoren belangrijk zijn, zoals korte lijntjes, signaleren en veel investeren in trainingen. Het is niet op te lossen met één (type) actie.

II. Welke ondersteuning, activiteiten en interventies kun je bieden?

1. Zorg dat je goed kunt doorverwijzen en opties hebt, ook als in het hier en nu niet direct een hulp- of zorgverlener beschikbaar is.
2. Zet professionals in die de taal spreken, zoals een Oekraïense psycholoog (via Empatia of PsyGlobal).
3. Kijk hoe bewezen effectief of *evidence-based* methoden als PM+, Mind-Spring en MindFit aan kunnen sluiten bij ondersteuning van psychologen en hoe door onderling naar elkaar te verwijzen (psycholoog naar interventie en v.v.) hulp mogelijk korter nodig en effectiever wordt.
4. Besef dat het verbeteren van de fysieke gezondheid (bijv. door sporten) ook belangrijk is, net als hulp met praktische zaken.
5. Train bewoners op het vlak van financiële zaken. Dat zet hen in hun kracht. En geef bewoners om dezelfde reden informatie over de toekomst, bijv. met:
 1. Future Training van COA
 2. NIBUD-training (voor als iemand in Nederland wil blijven)
 3. ROKADA-training (als iemand terug wil naar Oekraïne)
6. Geef trainingen en cursussen op locatie.
7. Organiseer activiteiten voor oudere mensen.
8. Organiseer activiteiten voor jongeren.
9. Creëer genoeg mogelijkheden om te praten, voor de Oekraïners maar ook voor leden van het team, zodat bijv. iedereen op één lijn zit.
10. Breng het terug naar het gewone leven: waar word je blij van, wat vind je leuk om te doen? Dan zie je ook vaak de lach terugkomen. Dit kunnen bewoners voorzichtig oppakken en hier hebben ze zelf ook invloed op. Het zijn eenvoudige dingen, die wel gedaan kunnen worden. Het doorbreekt spanning en geeft een gesprek een andere wending. Het stimuleert zelfzorg en 'gedragsactivatie'. (In de intro over PM+ kwam dit bij de strategie *Get Going, Keep Doing* ter sprake.)
11. Zorg dat je iets gaat doen in kleine stapjes: sport, handwerken, ... Iedereen moet ergens beginnen. Met activering in kleine stapjes breng je beetje bij beetje de controle terug
12. Help Oekraïners om elkaar te helpen. Dit kan laagdrempelig, maar bijvoorbeeld ook door middel van een georganiseerde (evt. train-de-trainer-) training.

13. Help mensen om aansluiting te krijgen met de 'community'.

III. Welk perspectief kun je bieden als de toekomst onzeker is?

1. Wees eerlijk en realistisch, vooral wanneer de toekomst onzeker is. Valse hoop bieden en onrealistische verwachtingen scheppen kan schadelijk zijn. Hoop betekent niet 'alles komt goed', maar is eerder een vorm van zingeving. Het is nuttiger om te ondersteunen door transparant te zijn over de uitdagingen die voor hen liggen. Dat bevordert vertrouwen en veerkracht.
2. Erken en benoem desillusie zoals het is. Vermijd of verdoezel het niet. Het genezingsproces begint vaak wanneer iemand de realiteit van zijn of haar gevoelens openlijk kan erkennen. Deze acceptatie maakt een rationele en heldere benadering van het omgaan met desillusie mogelijk.
3. Zorg voor goede en correcte informatie en verwijst de bewoners naar de juiste informatiebronnen en/of websites.
4. Zorg voor 'don't shoot the messenger'. Leg de gevolgen van regels uit. Deze leiden immers vaak tot frustratie.
5. Wees eerlijk, wees duidelijk. Deel geen informatie die (nog) niet zeker is.
6. Maak duidelijk waarvoor bewoners bij jullie kunnen aankloppen.
7. Geef hun mee dat alles wat ze nu leren meegenomen is, zeker omdat we niet weten hoelang het nog duurt. Help met positief denken en korte-termijndoelen stellen: wat kan ik wél, wat kan ik nu wel bereiken, waar kan ik aan werken; of ik hier nu blijf of terugga?
8. Reik mogelijkheden aan om vaardigheden te ontwikkelen die ze overal ter wereld kunnen gebruiken zodat het ook van nut is als mensen niet in Nederland (kunnen) blijven, zoals het leren van de Engelse taal.
9. Sta naast hen en toon begrip. Stel vaak de oprechte vraag: 'Hoe gaat het met je?' En toon ook interesse in het antwoord. Zich gehoord voelen is al het halve werk.
10. Normaliseer de situatie, hoe moeilijk dat ook is. Houd personen met desillusie in het hier en nu.

IV. Wat heb je als team nodig om bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen?

1. Zorg voor een goed werkend team.
2. Laat de Oekraïense sleutelfiguur goed samenwerken en communiceren met de rest van het team en vice versa.
3. Doe aan intervisie.
4. Deel kennis (bijvoorbeeld via Sparmomenten).
5. Bedenk hoe je bewoners 'een hengel en niet de vis' kunt geven. Tweeënhalf jaar geleden gingen velen vol gas helpen en ondersteunen: eerst doen, dan denken. Ook hebben we vooral geleerd om alles uit handen te nemen en voor bewoners te doen, in plaats van hun een duwtje in de rug te geven en te werken aan zelfredzaamheid. Het heeft vaak meer nut om mensen te leren dingen zelf te doen, om iemand de handvatten te geven om meer verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor het eigen leven. Regie en zelfstandigheid geven geeft ook zelfvertrouwen, vertrouwen in het leven en een gevoel van eigenwaarde en dat men er positiever in staat. Dit betekent soms op je handen zitten. Zo zei één van de deelnemers: 'Als ik mezelf uiteindelijk overbodig heb gemaakt als locatiemanager, dan is mijn taak vervuld.'
6. Maak zelfzorg belangrijk. Als je zelf kwetsbaar bent, kun je anderen niet effectief ondersteunen.
7. Vraag advies aan collega's, vooral aan degenen die vergelijkbare ervaringen hebben doorgemaakt. Hun inzichten en gedeelde ervaringen kunnen zowel praktische oplossingen als emotionele steun bieden.
8. Zorg ook dat psychiaters beschikbaar zijn. Soms moet desillusie met medicijnen worden behandeld.
9. Blijf verbonden met de realiteit van degenen die desillusie ervaren. Ieders ervaring wordt gevormd door hun unieke context, dus het begrijpen van die context is cruciaal om betekenisvolle steun te kunnen bieden. Zonder dat bestaat het risico om gegeneraliseerde oplossingen aan te bieden die mogelijk niet aansluiten.

10. Train personeel en geef hun handvatten.
11. Deel good practices om met desillusie om te gaan.
12. Schep duidelijkheid over de financiële mogelijkheden voor gemeenten.

Andere zaken die genoemd zijn

Wees je bewust van de desillusie onder bewoners, maar ook onder de Nederlander c.q. de hulpverlener. Het feit dat alles langer duurt dan verwacht of gehoopt in combinatie met soms overlast of vervelende situaties kan invloed hebben op het draagvlak onder Nederlanders, maar ook op de motivatie onder medewerkers van de opvang. Heb hier ook oog voor: hoe ga je daarmee om?

Wees je bewust van het belang van empathie, eerlijkheid, zelfzorg en het benutten van collectieve wijsheid bij het omgaan met desillusie. Door deze waarden centraal te stellen, kun je effectievere ondersteuning en steun met meer compassie bieden aan degenen die het nodig hebben.