

De ene crisis is de andere niet.

1 Hoe kenmerkt zich een crisis?

2 Vormen

3 Verloop en afloop

4 Hulpverlening: "gedeelde last is halve last".

De ene crisis is de andere niet.

'Crisissen' hebben we allemaal achter de rug, en wellicht ook voor de boeg. Het is door crisisperiodes dat wij groeien en sterker worden. Door schade en schande wordt men immers wijs. Een crisismoment is echter een medaille met tweekanten: een kans tot vooruitgang, maar ook een risico op terugval. Daarom is ondersteuning in een crisissituatie vaak wenselijk. Speciaal voor sociaal geïsoleerde mensen kan telefonische hulpverlening dan zeer betekenisvol zijn.

1 Hoe kenmerkt zich een crisis?

Een crisis is een reactie op een ongewone, ingrijpende en onherroepelijke gebeurtenis in onze leefwereld. Enerzijds is er dus steeds een (recente) aanleiding en daarbij aansluitend een ontwrichting van onze normale belevings- en gedragspatronen: op lichamelijk vlak zijn er (acute) stressverschijnselen zoals stresshormonen. (adrenaline, cortisol)

Ook op emotioneel vlak zijn er heftige gevoelens bijvoorbeeld een gevoel van bedreiging (angst) of machteloosheid (het niet meer zien zitten) het denken is verward, het bewustzijn toegespitst (vernauwd) op het concrete crisisgebeuren en op mogelijke verwachtingen over de afloop. Er is sprake van extreem gedrag zoals een zelfmoordpoging, agressie of apathie. Op relationeel niveau veranderen de onderlinge verhoudingen en worden de interacties geconcentreerd op het crisisgebeuren. Personen in crisis doen een sterk appèl op anderen en zijn meer ontvankelijk voor hulp dan in normale omstandigheden. Ook al komen mensen soms erg verward over. Als reactie op een crisissituatie is dit alles een tijdelijk, niet-pathologisch maar (potentieel) zinvol gebeuren.

Een crisis betekent een verlies van evenwicht, houvast. De behoefte aan voorspelbaarheid en controleerbaarheid van onze leefwereld zijn in het gedrang. Onze normale inzichten en vaardigheden om moeilijkheden te hanteren (copingstrategieën), schieten te kort. Daarom vormt een crisis een keerpunt, een noodzaak tot verandering, een potentieel creatief leermoment.

2 Vormen

Op basis van de omstandigheden die een crisis uitlokken, kan men verschillende soorten onderscheiden:

1. Ontwikkelingscrisis

Dit is een universeel gebeuren waarvoor een interne factor (rijping) de aanzet vormt. Bijvoorbeeld geboorte, puberteit, menopauze, sterven.

2. Situationele crisis

Dit heeft te maken met min of meer te voorziene overgangsfasen op specifieke levensdomeinen. Bijvoorbeeld studie, beroeps carrière, huisvesting en relatie: partner kiezen of verliezen, gezinscyclus: kinderen krijgen of afstaan

3. Accidentele crisis (acute noodsituatie).

Bij deze vorm kan men nog subtypes onderscheiden. Een plots verlies van een betekenisvol iemand of iets.

Confrontatie met een traumatische ervaring; hierbij wordt men het (weerloos) slachtoffer van een vreemde dader of een onpersoonlijke oorzaak. Bijvoorbeeld een ongeval, (natuur) ramp. Een eerder chronische stresssituatie die escaleert tot de emmer overloopt: een 'zenuwinzinking'.

4. Psychiatrische crisis

Dit is een opstoot binnen een (reeds bestaand) mentaal ziektebeeld, met een ontregeling van de stofwisseling in de hersenen. Het crisisgedrag is bij deze laatste vorm geen gezond gedrag in tegenstelling tot het reageren bij de voorgaande types. Daarbij is dikwijls een opname en medicatie aangewezen.

3 Verloop en afloop

Traditioneel onderscheidt de crisistheorie steeds drie factoren die in onderlinge wisselwerking de algemene afwikkeling van een crisis bepalen:

de subjectieve draaglast

de persoonlijke draagkracht

de sociale hulpbronnen

De last van een crisis - de subjectieve interpretatie van het gebeuren - wordt sterk bepaald door twee elementen:

1. De oorzaak die men aan de gebeurtenissen toeschrijft. De verklaring die men aan zijn ervaringen hecht, kan uiteenlopende vormen aannemen. Deze interpretaties hebben een verschillende invloed op de bijhorende emoties (+ controlebesef) en de motivatie om al dan niet in te grijpen.

Bijvoorbeeld, een vrouw wordt (voor het eerst) door haar partner mishandeld.

Een interne stabiele oorzaak of eigenschap is dan;

"Ik ben een slechte vrouw (en verdien het)"

Een externe stabiele oorzaak of eigenschap is dan;

"Hij is gek geworden, een sadist,... (en zal dus niet zomaar kunnen veranderen)"

een externe, variabele factor;

"Hij had teveel gedronken, slecht geslapen,... (en het zal dus niet meer voorvallen)"

2. De anticipatie(mogelijkheden) van de verdere gevolgen.

Hoe meer voorspelbaar, hoe minder bedreigend! Mensen verkiezen negatieve zekerheid (bijvoorbeeld rond het verloop van een levensbedreigende ziekte) dan een voortdurende onzekerheid. Iemands individuele weerbaarheid wordt duidelijker wanneer men zicht krijgt op zijn vroegere ondervinding met (gelijkaardige) crisissituaties.

Wie geboren en getogen is in een zeer beschermd milieu, heeft wellicht een geringere frustratietolerantie opgebouwd en beschikt over minder persoonlijke hulpbronnen.

De invloed van het sociale netwerk speelt een cruciale rol bij de ontwikkeling van een crisis. De persoonlijke zelfredzaamheid schiet immers even te kort.

De sociale omgeving kan een effectieve steunbron betekenen (emotioneel en instrumenteel), maar ook een extra bron van stress, ondanks de beste bedoelingen van de naasten. De invloed van de sociale omgeving is geen rechtlijnig, feitelijk gegeven. Eerst en vooral gaat het bij de crisisdragers om het *gevoel* een beroep te kunnen doen op hulp van anderen en niet aan zijn lot over gelaten te worden. Verder gaat het in de praktijk steeds om een wisselwerking tussen de crisisdrager en zijn omgeving, waarbij de sociale vaardigheden (bijvoorbeeld mogelijkheden om steun te vragen of te ontvangen) van het individu ook essentieel zijn. Afhankelijk van het soort crisissituatie, kan men een enigszins verschillend crisisverloop onderkennen. Het gaat daarbij over min of meer natuurlijke aanpassingsdynamieken die specifiek gericht zijn op het bereiken van een nieuw evenwicht. Een situationele crisis kenmerkt zich door het afbouwen van de vroegere situatie samen met een opbouwfase t.a.v. het nieuwe gegeven. Een verlies brengt een rouwproces op gang.

Doorheen de gekende componenten en rouwtaken leidt dit normaal tot het aanvaardingsstadium (± emotionele onthechting) en een reorganisatie van de leefwereld.

Bijvoorbeeld hallucinaties zijn niet ongewoon tijdens het rouwen over een overledene. Het ondergaan van een traumatiserend voorval wordt weer anders verwerkt. De confrontatie met het gebeuren zelf brengt vaak een shocktoestand teweeg. De integratie (± mentale aanhechting) van de ervaringen verloopt dan achteraf, via een herhaalde afwisseling tussen ontkenning en herbeleving van het drama bijvoorbeeld door nachtmerries.

Het oplossen van een uit de hand gelopen stresssituatie vergt een zoekproces. Dit betekent experimenteren en het ontwikkelen van nieuwe inzichten en (communicatieve) vaardigheden om de probleemsituatie te benaderen. Zeker bij een relatie- of gezinscrisis is (professionele) hulp van derden dan wenselijk.

Ook bij dergelijke specifieke crisisreacties zijn er sterke individuele verschillen mogelijk. Zoals een vader en moeder die het verlies van hun kind op erg uiteenlopende wijze verwerken.

Een crisissituatie biedt dus kansen voor een nieuw evenwicht op een hoger niveau, een nieuwe start: een positiever zelfbeeld, met genuanceerder denkmodellen en nieuwe gewoontes, versterkte relaties in het sociaal netwerk etc.

Een ander mogelijke uitkomst is een verdere decompensatie: stemmingsstoornissen, posttraumatische stressstoornissen, voortdurende onrust, emotionele uitbarstingen etc.

4 Hulpverlening: 'gedeelde last is halve last'.

Aan de telefoon gaat het dan om het helpen dragen van een crisis, eventueel de stimulering van een normaal verwerkingsproces, maar niet om therapie.

Men spreekt van 'crisisopvang' wanneer de hulpverlening zich concentreert op de risico's in een crisissituatie. De opzet is dan om een negatieve evolutie te voorkomen, of anders gesteld de zelfredzaamheid van de hulpvragers te herstellen.

Bij 'crisisinterventie' mikt men hoger. Hierbij probeert men de zelfredzaamheid van de crisisdrager te bevorderen; het ijzer te smeden terwijl het heet is. Dit is dan wel een taak voor ervaren deskundigen.

De meeste mensen raken op eigen kracht en/of met steun van bekenden door een Crisis, maar goed ook!

Soms kunnen/willen personen-in-crisis geen beroep doen op hun eigen omgeving. Een tijdelijke telefonische opvang kan dan een zinvol alternatief zijn. Zeker voor mensen die slachtoffer zijn geworden van een misdrijf en wiens vertrouwen in de medemens danig geschokt is, kan een vrijwilliger aan de telefoon een brugfunctie betekenen. De link terug leggen naar de samenleving.

Crisishulpverlening veronderstelt een meer solidaire (i.p.v. neutrale) opstelling met de hulpvrager en een erg pragmatische kortetermijnbenadering van de actuele problematiek.

Bij de crisisopvang is het ontwikkelen van een vertrouwensrelatie ook van primair belang. Het goede nieuws is dat personen die het zelf niet meer zien zitten, erg ontvankelijk voor hulp van een 'bondgenoot' (of lotgenoot) zijn. Als ze deze eenmaal hun vertrouwen hebben geschonken en dit niet te snel beschaamd wordt, kan er op vrij korte tijd flink doorgewerkt worden.

Voor eventuele drempelvrees bij de hulpvrager is het het beste om expliciet begrip te tonen. Globale verwachtingen kunnen dan getoetst worden aan het mogelijk aanbod van de

hulpverlener; dit om illusies en onnodige ontgoochelingen te voorkomen. Vele crisisbellers vallen evenwel met de deur in huis. Het is goed hulpzoekend gedrag uitdrukkelijk te ondersteunen en aan te moedigen. Achteraf kan dat mogelijkwerijs terug georiënteerd worden op de normale omgevingsfiguren.

In deze eerste (dikwijls enige) fase wordt er van de hulpverlener een duidelijke presentie verwacht; een persoonlijke, invoelende nabijheid. Actief luisteren, erkenning en begrip bieden voor alle actuele gevoelens en gedachten, is de boodschap. Laten uitrazen is de eerste stap. Men dient wel zelf kalm te blijven, zonder zich te laten meeslepen door de gevoelens van de beller. Een open communicatie maakt een ontlading van overspannen emoties mogelijk. Deze spanningsreductie brengt ook een belangrijke dedramatisering van de situatie teweeg. Verwarring, pijn en angst is evenwel inherent aan een crisis en dit tijdelijk verdragen, toelaten, levert precies de energie voor een actieve adaptatie. Het zelfmoordgevaar dient altijd ingeschat te worden. Indien nodig, moet er expliciet naar een opname met medisch toezicht toegewerkt worden.

Een belangrijk spoor bij crisisopvang is steeds om het crisisgedrag (+ gevoelens en gedachten) als een gezonde reactie te benaderen en het ook voor de hulpvrager positief te situeren in een normaal verwerkingsproces. Uiteraard moet dit gebeuren binnen de unieke betekenis die de crisissituatie heeft voor de betrokkene. Dedramatiseren of relativeren is niet hetzelfde als minimaliseren. De begeleiding van een rouwproces vergt vooral een ervaringsgerichte aanpak met ruimte voor de zuiverende kracht van verdriet.

De begeleiding van een slachtoffer van een traumatische ervaring, zoals een misdrijf, veronderstelt naast erkenning van het onrecht en emotionele ondersteuning tevens praktische informatie (+ bemiddeling). Vooral omtrent de juridische gevolgen en mogelijkheden van de zaak. Een gerichte doorverwijzing naar een centrum voor slachtofferhulp is daarvoor op zijn plaats. Naast ruimte voor de emoties van de beller, is bij crisisopvang speciale aandacht voor denkprocessen gewenst. Selectieve waarneming en irrationele informatieverwerking zijn immers schering en inslag tijdens crisismomenten. Enige hulp van buitenaf is dan geen luxe. Een verstandelijke benadering van een kwestie veronderstelt wel dat de aanwezige spanning eerst voldoende weggeëbd is. Zeker wanneer er nieuwe probleemhanteringmethodes uitgevonden moeten worden, (dat is nog anders dan het verwerken van een verlies of trauma) is er een uitgebreide en genuanceerde ontleding (moeilijkheden + mogelijkheden) van de gang van zaken nodig.

Een eerste, mentale controle kan de hulpvrager dan krijgen door de verschillende aspecten en hun onderlinge verbanden overzichtelijk op een rijtje te zetten. Dit brengt structuur in de chaotische ervaringen en maakt het mogelijk prioritaire werkpunten af te bakenen. Uit die probleemstructurering kan wellicht een werkbare probleemherformulering gedistilleerd worden. Vanuit een andere invalshoek lijkt een probleem dikwijls minder belastend of uitzichtloos, bijvoorbeeld wanneer een individuele misstap als een relationeel gebeuren wordt herkaderd. Gedeelde verantwoordelijkheid vormt zo een springplank voor een gezamenlijke inspanning om een relatiebreuk af te wenden. Perspectief kan hier ook geboden worden door het crisisgedrag (+ hulpzoekend gedrag) positief te etiketteren als een stap in de goede richting, of ten minste als een uiting van een constructieve motivatie. De unieke kans op een fundamentele verandering ten goede die de crisissituatie zelf biedt, kan eventueel in de verf gezet worden. Een constructieve probleemherformulering biedt hulpzoekers dikwijls voldoende uitzicht om de weg alleen verder te gaan. Hierbij is het belangrijk een concrete, haalbare volgende stap voor te bereiden. Sociale hulpbronnen mogen dan niet uit het oog verloren worden,

bijvoorbeeld een familielid of zelfhulpgroep laten contacteren. Soms is het nodig een verdergaand actieplan uit te werken, maar dit wordt voor één gesprek meestal teveel van het goede.

Crisisopvang helpt steeds houvast en perspectief ontwikkelen dat specifiek aansluit bij de actuele crisisdynamiek. Toch is het goed ook hier aandacht te besteden aan iemands algemene krachtbronnen; zijn persoonlijke kwaliteiten en de nog goed lopende zaken. Zoeken naar ankerpunten is veelal ook aangewezen; momenten van relatieve rust en ontspanningsmogelijkheden bieden noodzakelijke krachtherwinning in stressperiodes.

Een crisis behelst steeds een spanningsveld tussen een druk/wens tot verandering en angst (om het niet aan te kunnen); een slingerbeweging tussen manifeste wanhoop en latente hoop. Naast een begrijpende, ondersteunende aanpak, blijft ook een gestructureerde en gedoseerde confrontatie met de bedreigende of traumatische situatie aangewezen om de crisis te boven te komen.

Door: René Ferson, stafmedewerker Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel