

Tips voor gespreksvoering met een slachtoffer

Als professional spreek je dagelijks mensen. De simpele vraag 'Hoe is het met je?' kan veel in gang zetten. Het kan het startpunt zijn van verhalen over financiële problemen, eenzaamheid, stress of lichamelijke klachten. Iemand kan vertellen slachtoffer te zijn van geweld, bedreiging of seksueel misbruik. De manier waarop je het gesprek aangaat, kan van invloed zijn op iemands herstel.

1. Begin in het hier en nu

- Check waar het slachtoffer op dit moment behoefte aan heeft. Wat ervaart de ander **nu**, wat heeft **nu** impact en wat is er **nu** belangrijk?
- Vraag niet naar de ingrijpende gebeurtenis zelf. Dit kan belemmerend en zelfs averechts werken. Het is mogelijk dat iemand door die vraag het voorval onbedoeld herbeleeft, wat veel emotie kan oproepen. Als de ander behoefte heeft het verhaal te vertellen, dan komt dat vanzelf. Je hoeft niet af te kappen als een slachtoffer toch vertelt wat er is gebeurd. Bij doorvragen kan je dan weer ingaan op het hier en nu.

2. Help het slachtoffer praktisch op weg

Je helpt een slachtoffer het meest in het verwerkingsproces door praktische handvatten te bieden. Iemand krijgt nieuw perspectief, bijvoorbeeld als er aangifte is gedaan, de verzekering op de hoogte is gesteld, of een behandeltraject bij een arts gestart is. Er is meestal pas ruimte voor verwerking als praktische en herstelgerichte zaken in werking zijn gezet.

3. Besef dat elke situatie maatwerk vraagt

De impact van een ingrijpende gebeurtenis kan voor iedereen anders zijn. Persoonlijkheid, mentale en fysieke gezondheid, eerdere ervaringen, financiële situatie of bepaalde overtuigingen kunnen van invloed zijn op de beleving van het slachtoffer. Een bedreigende situatie kan een **overlevingsreactie** triggeren, waardoor informatie soms niet aankomt. Houd hiermee rekening in je communicatie.

Hoe iemand reageert, hangt af van verschillende factoren en is niet te voorspellen of te sturen. Het is belangrijk hier rekening mee te houden in je gesprek en het iemand niet kwalijk te nemen hoe die reageert.

Overlevingsreacties

De manier waarop je reageert wanneer er gevaar dreigt. Vormen van overlevingsreacties zijn vechten, vluchten, verstijven en meebewegen.

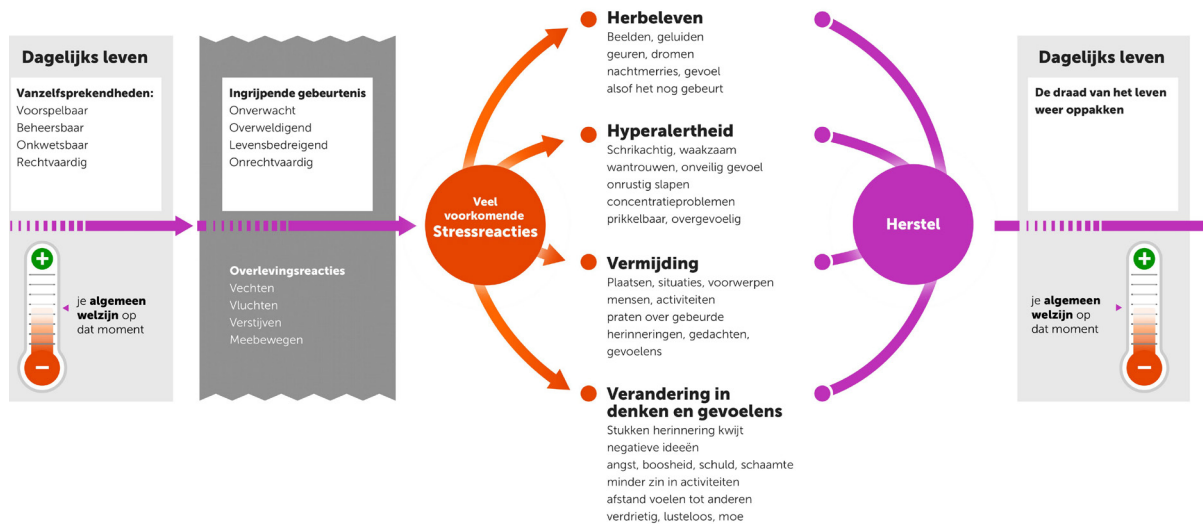
3.1 Window of tolerance: aansluiten op iemands (overlevings)reactie

Het model 'window of tolerance' kan helpen in het gesprek. Iemands 'tolerantieraam' kan door een ingrijpende gebeurtenis kleiner worden. Daardoor kunnen stressreacties eerder worden getriggerd. Tijdens gesprekken is het cruciaal om iemand te helpen terug te keren naar het 'hier en nu', stress te verminderen en begrip te tonen voor gevoelens.



3.2 Verwerkingschema voor uitleg over verwerking

Het Verwerkingschema helpt om te begrijpen en te vertellen wat iemand doormaakt na een ingrijpende gebeurtenis. Gebruik het schema ook om de stressreacties te normaliseren door uit te leggen dat het om veelvoorkomende reacties gaat. vv



4. Check of informatie aankomt

Mensen die in een stressvolle situatie zitten, kunnen (tijdelijk) minder ontvankelijk zijn. Prikkel en informatie komen dan niet meer binnen. Doseer en structureer je informatie zoveel mogelijk. Check of het slachtoffer je begrepen heeft en herhaal wanneer dat nodig is. Geef de belangrijkste informatie mee op papier.

5. Ga het gesprek aan zonder oordeel

Neem een open luisterhouding aan. Vermijd relativeren, sussen of goedpraten. De beleving van het slachtoffer staat voorop. Laat de persoon vertellen.

6. Erken en check de emoties en stel gerust

Je hoort boosheid, verdriet, angst of een andere emotie doorklinken in het verhaal. Het kan helpen om die emoties te benoemen en te vragen of dat klopt. Hiermee zorg je dat iemand zich gehoord voelt. Ook krijgt de ander zo meer inzicht in de eigen beleving en de impact van de gebeurtenis.

- Geef begrip en erkenning voor huidige gevoelens.
- Leg uit dat er sprake is van een normale reactie op abnormale omstandigheden.
- Leg uit dat klachten meestal na 4-6 weken zijn afgenomen.

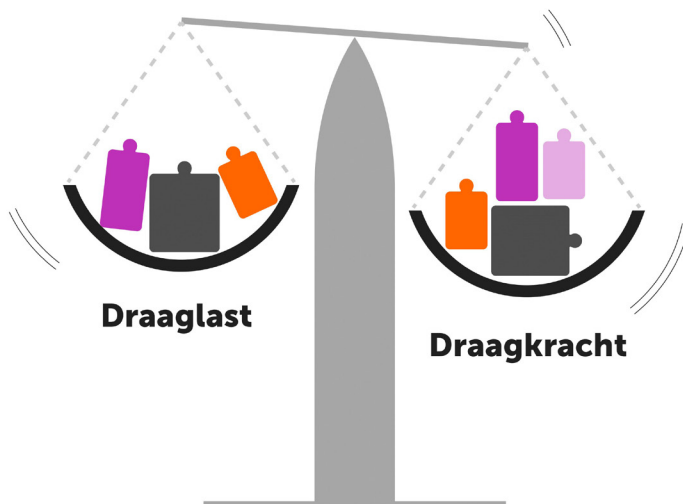
7. Ga uit van zelfredzaamheid en veerkracht

Veerkracht en zelfredzaamheid zijn belangrijk voor iemands herstel. Veerkracht richt zich vooral op emotioneel herstel, zelfredzaamheid is meer gericht op praktische behoeften. Onze ervaring is dat het herstel beter verloopt als slachtoffers zelf kunnen bijdragen aan hun herstel. Dat geeft een gevoel van controle. Bespreek waar je bij kunt ondersteunen en wat iemand zelf kan.

7.1 Hoe schat ik iemands veerkracht in?

Het model Veerkracht variabelen helpt om iemands veerkracht in te schatten. **Draagkracht** en **draaglast** vormen daarin de 2 armen van de weegschaal. Loop in je hoofd de variabelen door, schat hun 'gewicht' in en plaats ze aan de juiste zijde van de weegschaal. Soms kan een variabele zowel helpend als belastend zijn, bijvoorbeeld bij familieleden die je verder helpen en familieleden die je belemmeren. Vul ze dan ook beide in.

Benut iemands persoonlijke **kraftbronnen** in het herstelproces. Voor de een is dat sporten, voor de ander wandelen of met een vriend praten. Steun uit de omgeving en erkenning vergroten de zelfredzaamheid en dragen bij aan herstel en verwerking.



Welke variabelen dragen bij aan de draaglast en welke aan de draagkracht?

Variabelen (o.a.):

- **ingrijpende gebeurtenis**
- relatie / gezin
- persoonlijkheid
- werk / studie
- eerdere ervaringen
- netwerk
- levensovertuiging
- IQ
- EQ
- copingstijl
- beschikbare voorzieningen

En welk gewicht ken je toe aan iedere variabele?



8. Sluit het gesprek goed af

Het is belangrijk het gesprek goed af te sluiten, zodat het slachtoffer zich na afloop 'lichter' voelt en niet juist 'zwaarder'. Vraag hoe het slachtoffer het gesprek heeft ervaren en of er bijvoorbeeld thuis goede opvang is. Zo kan je nog bijsturen en weet het slachtoffer dat je begaan bent met hoe het verder gaat.