

Verzuimpreventie én goed werkgeverschap: Verliesmanagement binnen organisaties

Het is niet gemakkelijk wanneer je als HR-professional, manager of arbo-arts te maken krijgt met een werknemer die een groot persoonlijk verlies heeft geleden. Die bijvoorbeeld een dierbare heeft verloren, een ziekte heeft gekregen of zijn of haar baan kwijtraakt. Rouwen is geen ziekte en toch meldt veertig procent van de werknemers zich na verloop van tijd ziek en verliest uiteindelijk 7 procent zijn of haar baan. Als iemand te maken krijgt met een verlies, kan het zijn dat hij of zij een tijd niet optimaal kan functioneren. Toch kan met goede begeleiding uitval worden voorkomen. Uit een onderzoek naar het ondersteunen van rouwenden op het werk, blijkt men weinig inzicht te hebben in verliesverwerking en ondersteuning van medewerkers. Men "wacht op signalen", maar zonder te weten waar op te letten, worden signalen niet herkend.

Patricia Wouters: "Het is ook best ingewikkeld; verlies beslaat een groot spectrum van ons bestaan en de rouwreacties die erop volgen zijn heel divers. Emotioneel ervaart iemand bijvoorbeeld verlangen, verdriet, boosheid, angst, spijt en schuldgevoelens, maar ook opluchting, liefde of lust. Cognitief kampt iemand mogelijk met verwardheid, concentratieproblemen, negatieve gedachten of een in beslag worden genomen door beelden en herinneringen. Op lichamelijk vlak komen veel klachten voor als: hoofdpijn, spier- en gewrichtspijn, misselijkheid, vermoeidheid, onrust en letterlijk pijn in het hart (hartezeer). Gedragmatig kun je denken aan bijvoorbeeld slaapstoornissen, zich terugtrekken, het zoeken naar diegene of datgene wie of wat verloren is, eetproblemen, teveel drinken, vermijding of overactivering. En dan zijn er nog de creatieve en rituele uitingen. Denk bijvoorbeeld aan het schrijven van gedichten, schilderen, branden van kaarsen en het inrichten van gedenkplekken (in de vorm van een altaartje bijvoorbeeld).

Het raakt me altijd weer als ik in contact met een leidinggevende merk hoe onmachtig deze zich voelt als het gaat over verlies. Of als ik ervaar bij een P&O-adviseur dat het contact met een rouwende collega irritatie wekt. Hoe menselijk is het dat we ons soms met lege handen voelen staan als we in aanraking komen met het lijden van de ander? En toch is het zo belangrijk dat we juist in situaties rondom verlies de ander laten voelen dat we er zijn. Dat er ruimte is, dat we luisteren, nabij willen en kunnen blijven. Ik krijg heel vaak de vraag "Wat kan ik nu het beste doen?" of "Waar moet ik op letten?" Vragen waarop de antwoorden houvast kunnen bieden. En tegelijk vragen die niet een pasklaar antwoord hebben. Om dit te illustreren laat ik in mijn workshops en trainingen vaak eerst kijken (en voelen!) naar eigen ervaringen op het gebied van verlies. Als je dan kijkt naar de bejegening vanuit jouw omgeving; wat was helpend en wat juist niet? Al snel wordt duidelijk dat het voor ieder anders is. De één wil niet betutteld worden, de ander wil graag dat er praktisch wordt gezorgd en een derde wil helemaal met rust gelaten worden. Belangrijk is het dus dat je je bewust bent van de uniciteit van de persoon tegenover je. Stel vragen, durf door te vragen en – vooral – blijf luisteren. Pas op met uitspraken als "De tijd heelt alle wonden" of "Alles heeft zijn reden". Dit zijn natuurlijk goedbedoelde adviezen, maar kunnen helaas verkeerd worden opgevat. Natuurlijk helpt de tijd, maar dan wel in die context dat de rouwende de tijd nodig heeft om gericht met het verlies bezig te zijn. Niet als hij de tijd gebruikt om gevoelens weg te duwen, of te ontkennen.

Het moge duidelijk zijn dat iemand niet stopt met rouwen als hij naar zijn werk gaat om pas weer verder te gaan bij thuiskomst. Er bestaat geen "Aan- en Uitknop" voor rouw. Maar het werk kan wel helpend zijn in de vorm van structuur, afleiding, zelfvertrouwen en zelfwaardering. En een belangrijke factor bij het omgaan met een verlies is de support uit de omgeving. Collega's vormen daarbij een belangrijk netwerk! Met begrip, een luisterend oor en het tonen van je nabijheid bied je de ander de nodige ruimte die zo effectief blijkt te zijn tijdens een rouwproces. Dit klinkt heel makkelijk en tegelijk blijkt het in de praktijk toch moeilijker dan gedacht. Veel mensen weten zich

geen houding te geven omdat het contact met de ander raakt aan eigen verlieservaringen. Hierdoor kunnen zij onbewust vermijdend gedrag vertonen of juist emotioneel worden. Uiteindelijk blijkt een echte ontmoeting met die ander en oprecht openstaan voor die ander dan een brug te ver. Inzicht in het eigen verliesverleden kan helpen om ruimte te creëren bij jezelf en zo weer mogelijkheden te zien in het omgaan met de ander.

Als een medewerker niet de ruimte krijgt voor zijn rouw op het werk, dan is er grote kans op het ontwikkelen van lichamelijke en psychische klachten. En het behoeft geen uitleg dat er uiteindelijk ziekteverzuim en dus ook economisch verlies voor de organisatie op de loer ligt. Vandaar dat ik pleit voor een goede omgang met verlies binnen organisaties, al is het alleen al vanuit goed werkgeverschap. Ik noem dit verzuimpreventie door verliesmanagement!"

Lees ook: De Kunst Van Het Nabijblijven; Werken Met Verlies door Patricia Wouters.
<http://verlieskundeincoaching.nl/wp-content/uploads/2011/06/tijdschrift-voor-coaching1.pdf>

Patricia Wouters is psychosociaal therapeut en trainer. Zij is eigenaar van **woutersvandam therapie | coaching | re-integratie**. Met een specialisatie op het gebied van verliesverwerking en verlieskunde, weet Patricia mens en organisatie te begeleiden bij het leren omgaan met verlies. Ze begeleidt zowel individueel als in groepsverband en geeft trainingen aan verschillende professies in het beroepsmatig omgaan met verlies. Zo ontwikkelde zij trainingen voor coaches, de (scheidings)advocatuur, Mediation en HRM. www.woutersvandam.nl en www.verlieskundeincoaching.nl