

*~ Hij vertelt vervelende verhalen over haar tegen andere collega's en negeert haar volledig ~*

Ze zocht contact met mij omdat ik de externe vertrouwenspersoon ben van het bedrijf waar ze werkt. Ze heeft problemen met de collega met wie ze vorig jaar een relatie kreeg. Die relatie is twee maanden geleden op een vervelende manier beëindigd. Nu vertelt hij vervelende verhalen over haar tegen andere collega's. Hij negeert haar volledig en informeert haar met opzet niet over zaken die ze nodig heeft voor haar werk. De leidinggevende is op de hoogte, ze heeft al meerdere keren gezegd dat het zo niet kan. Ook de collega is al een aantal malen bij de leidinggevende geweest. Het zit haar heel hoog al heb ik dat in de eerste contacten met haar nog niet zo in de gaten.

*~ Jij bent altijd al partijdig geweest, ontsla mij maar ~*

Ze is uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende en ze heeft mij meegevraagd. De leidinggevende heeft het gesprek goed voorbereid. Hij schetst de situatie, dat wat er gebeurd is tussen haar en haar collega. Hij benoemt wat hij zelf gemerkt heeft en somt de signalen op die hij van andere collega's heeft gekregen. Hij vindt het een serieuze zaak en uit zijn bewoordingen maak ik op dat hij met de situatie in zijn maag zit. Hij heeft de melder gevraagd alleen te luisteren naar zijn uiteenzetting maar ze breekt toch steeds in als ze iets hoort waar ze het niet mee eens is. Als de leidinggevende zegt dat de situatie een te groot effect heeft op het team en dus uiteindelijk ook op de externe klanten, lukt het haar niet om zich nog langer in te houden: "Dat is niet waar. Ik doet altijd goed mijn werk. Dit vind ik niet eerlijk. Jij bent altijd al partijdig geweest. Ontsla mij maar." Ze is razend en huilt tegelijk. Ik probeer haar te ondersteunen maar ze is zo overstuurd dat niks meer lijkt te helpen. De melder hoort nauwelijks meer wat de leidinggevende zegt en het kan haar ook niks meer schelen.

Ik hoor hem nog wel. Hij biedt beide medewerkers *mediation* aan zodat ze de gelegenheid krijgen om er samen uit te komen. Daarna zal hij maatregelen nemen. Hij wil weten of ze daartoe bereid is.

Omdat de medewerker boos en overstuurd blijft en er geen gesprek meer mogelijk is stel ik voor dat ik apart met haar verder praat. Dat vindt de leidinggevende een goed idee, hij verlaat de ruimte nadat hij heeft laten weten nog deze week een antwoord te willen van de melder.

*~ Soms worden we door iets of iemand getriggerd en dan voelt alles heel groot ~*

Haar boosheid is niet weg als ze alleen met mij is. Ze blijft overstuurd. Ik geef haar ruimte, vraag op zaken door, toon begrip en geef erkenning. Het zijn technieken die wanneer ik ze oprecht inzet meestal werken. Bij deze melder niet, ze draait in kringetjes en zegt steeds dezelfde dingen, ze blijft boos. Zo kom ik het niet vaak tegen. Ik geef haar feedback en ik leg haar uit wat ik denk dat er met haar gebeurt: 'Soms worden we door iets of iemand getriggerd en dan voelt alles heel groot en lijkt het alsof we geen controle meer hebben over ons gevoel en over ons handelen'. Dit herkent ze en ze vertelt me dingen die eerder gebeurd zijn in haar leven. Het voelt nu net als bij die gebeurtenissen vertelt ze.

We worden allemaal wel eens in meerdere of mindere mate getriggerd. Dat gaat (heel in het kort) als volgt: Emoties en herinneringen van nare gebeurtenissen slaan we op in de amygdala, het limbisch systeem van ons brein. Een prikkel, een gebeurtenis in het nu, kan ervoor zorgen dat de amygdala geactiveerd wordt en daarmee ook oude pijnlijke gebeurtenissen met de bijbehorende emoties tevoorschijn haalt. Er ontstaat een vecht- of vluchtreactie omdat we niet meer willen meemaken wat we in het verleden meemaakten. De cortex, het deel van onze hersenen waarmee we rustig kunnen nadenken en afwegingen kunnen maken is door activering van de amygdala uitgeschakeld. De emoties die we voelen zijn dan heftig en worden niet gecorrigeerd of gecompenseerd door de cortex.



Bij veel van onze melders is de *amygdala* geactiveerd. Dat komt door de nare moeilijke situatie waar ze vaak al lange tijd in zitten en/of doordat ze zijn uitgeput. Ze hebben als ze met ons in gesprek gaan vaak nauwelijks de beschikking over de functies van de cortex. Ze kunnen moeilijk afwegingen maken en alles wat ze meemaken ervaren ze als heel groot. Het is dan onze taak als vertrouwenspersoon om melders te ondersteunen bij het ordenen, nadenken, afwegingen maken en structuur aanbrengen. Je zou kunnen zeggen dat melders ons nodig hebben om de tijdelijke tekortkomingen van hun cortex te compenseren.

Bij deze melder breng ik structuur aan door in korte bewoordingen te schetsen wat de leidinggevende heeft gezegd en wat hij van haar vraagt. Ik doe dat met rustige en kalme stem en herhaal de inhoud steeds in andere bewoordingen tot het landt. Vervolgens breng ik samen met de melder in beeld wat haar opties zijn en wat de mogelijke gevolgen zijn. Ik haal de druk eraf door te zeggen dat ze nu niet hoeft te besluiten maar er thuis nog eens over kan praten en er nog een nachtje over kan slapen. Ze heeft nog drie dagen om de leidinggevende te informeren.

Ze is rustig als we na een half uur de ruimte waar we zaten verlaten. Ze is blij met het gesprek zegt ze en ze vindt het vervelend dat ze zo heftig heeft gereageerd.

*Deze casus heeft in werkelijkheid niet plaatsgevonden,  
hij is opgebouwd uit aspecten van meldingen uit diverse organisaties.  
Overeenkomsten met bestaande situaties berusten op toeval.*

Peta Twijnstra,  
vertrouwenspersoon en coach  
2019