

Werken in het spoedteam van De Cocon? Collega aan het woord.



Yves (44) is voltijds spoedteammedewerker en maakt deel uit van het kleinste team binnen De Cocon: het spoedteam. Samen met twee andere collega's staat hij wekelijks klaar om op interventie ([INT](#) en [TNT?](#)) te gaan bij gezinnen met kinderen die zich in een acute crisissituatie bevinden. We hebben samen een boeiend gesprek over de job als spoedteammedewerker.

11 mei 2020 | door Fyne Tavernier

Waarom heb je gekozen voor een job als medewerker spoedteam bij De Cocon?

“Als ik kwam solliciteren kende ik het systeem van crisisinterventies hier nog niet zo goed, maar het interesseerde me wel en ik had ook al enkele ervaringen in de bijzondere jeugdzorg achter de rug. Het was vooral de sollicitatie zelf die me overtuigd heeft. Ik had meteen het gevoel dat ik erbij hoorde en alles voelde heel spontaan aan, maar ook met de nodige ernst. Alle segmenten van het team waren aanwezig: de coördinator, directeur, een werkbegeleider en nog iemand uit het spoedteam. Toen merkte ik meteen dat hier geen hiërarchische structuur heerst, maar dat zaken hier gezamenlijk beslist worden. Dat waren voor mij belangrijke details. Ik had eigenlijk niet het gevoel dat ik solliciteerde, maar eerder dat ik een gesprek had waarin ik mijn ding heb kunnen zeggen. Ik had niet het gevoel dat ik me moest gaan verkopen. Ik doe het heel graag. Het is zeer boeiend, heel uitdagend.”

Hoe ziet een normale werkdag eruit voor jou?

“Op een normale werkdag ben ik niet zo veel op bureau. Dan ben ik onderweg naar een voorziening, in een gezin of op een dienst. Als ik hier ben is het meestal om te overleggen met mijn collega's of om zaken te bespreken in werkbegeleiding rond de lopende begeleidingen. Als ik hier veel ben betekent dat meestal dat ik geen begeleiding heb lopen. Dan zit ik even in een administratieve modus.”

Hoe zag jouw werkdag er reeds uit vandaag en wat staat er nog op de planning?

“Vandaag is een beetje een atypische dag omdat ik van thuis uit ben beginnen werken en vooral bezig ben met administratieve taken. Voor deze administratieve taken heb ik toestemming om thuis te werken. Ik kan me thuis veel beter focussen dan hier, want we hebben een landschapsbureau en dat kan me weleens afleiden. Straks doe ik nog wat verder met het administratieve.”

“Mijn dag gisteren zag er helemaal anders uit. Dan ben ik 's morgens in Oosterzele een jongere gaan oppikken die daar in crisisopvang verblijft. Ik heb de jongere naar school gebracht in Zwijnaarde, waar ik een gesprek heb gehad met zijn leerlingenbegeleider. Onderweg heb ik enkele telefoons gedaan. Daarna heb ik hier werkbegeleiding gehad, waarna ik getelefoneerd

heb met het Provinciale Crisismeldpunt in functie van het einde van een begeleiding.”

“Administratief zijn er pieken en dalen. Er is altijd de verslaggeving die af moet zijn binnen een termijn, idealiter binnen de begeleiding, zodat je het verslag ook nog eens kunt overlopen met het gezin. In principe zijn onze verslagen zodanig geschreven dat er niets nieuw in staat voor hen als ze het zouden lezen. Er staat in waarover gepraat werd: “Wat loopt er goed in uw leven? Wat zijn dingen waar je je zorgen over maakt?, Waarover maken wij ons zorgen?” Als er vervolghulp moet zijn, dan moet daar heel wat voor gedaan worden: telefonische contacten, e-mails, technische documenten indienen zoals bijvoorbeeld een aanmeldingsdocument, een versnelde indicatiestelling, een intakegesprek vastleggen, een doorverwijzing regelen,…”

**“Het is altijd iets nieuw,
het is altijd iets anders.”**

Wat maakt jouw job uniek?

“De snelheid in het spoedteam. Als er nu een telefoon binnenkomt van het Crisismeldpunt met bijvoorbeeld de boodschap “In gezin X in Sint-Niklaas is er een meisje dat zegt aan de CLB-medewerker dat ze niet meer naar huis wilt, want stiefpapa slaat haar.”, dan moeten we binnen het uur contact hebben met het gezin. Dat kan ook telefonisch zijn. Vanaf dat tijdstip bekijk je hoe je de jongere snel kunt zien: op school of eventueel op een andere plek. Kan ik de mama en de stiefpapa zien? Het crisisgehalte maakt het toch wel uniek. Het is niet dat wij afspreken: “Ik zie je volgende week woensdag om 14.00 uur.” Bij ons is het: “nu, nu, nu”. We zitten in een soort onmiddellijkheid, in een flow die eigen is aan een crisis. Er moet nu hulp zijn en niet binnen drie weken.”

Je moet heel snel op situaties kunnen inspelen en dus heel snel zaken inschatten?

“Ja, het gaat hem deels om het inschatten van de veiligheid: Is de situatie veilig of niet? In het geval van agressie moet je nadenken over: “Wat betekent dat? Klopt dat? Wie zegt wat?” Het is een crisis, dus het gaat ook om het ontmijnen van een crisis. “Hoe kunnen we nu op een snelle manier terug veiligheid en rust brengen?” Een crisisinterventie bij ons duurt drie dagen. De eerste vraag is eigenlijk: “Wat is er nodig?” Soms is een interventie van ons genoeg, maar vaak ook

niet. Mensen geven bijvoorbeeld zelf aan dat ze verder ondersteund willen worden omdat ze zien dat de interventie geholpen heeft. Dan gaat het om vervolghulp zoeken: hulp die snel opgestart kan worden of hulp die wat meer tijd nodig heeft, dat kan ook.”

“Je moet dus snel kunnen inschatten en dat is het spoedgehalte. Het feit dat je maar drie dagen hebt, zorgt er ook voor dat er geen tijd is voor lange babbels over het verleden. We staan natuurlijk stil bij de klachten en de zorgen, maar we blijven daar niet in vasthangen. De focus ligt op het nu: “Hoe kan het beter?” “Wat is daarvoor nodig?” Men wilt bijvoorbeeld dat er minder agressie is. “Wat kan mama doen zodat jij minder snel boos zou worden?” Hoe zal de zoon daarop reageren? Het gaat om heel snel te pakken krijgen waarover het gaat en vaak lukt dat wel omdat de nood om hulp vrij hoog is, want het is crisis. Meestal hebben ze ofwel zelf gebeld of heeft iemand in hun plaats gebeld, een huisarts of iemand van de school. Vaak is de last dan ook groot.”

Wat vind je uitdagend aan je job?

“Het uitdagende is het onbekende: We weten nooit waar we voor staan. Het is altijd iets nieuw, het is altijd iets anders. De dag dat je openstaat voor een nieuwe begeleiding is het altijd spannend, want je weet nooit om hoe laat het zal binnenkomen en waar het is. Dat maakt het privé wel moeilijk om te plannen. Ik kan bijvoorbeeld geen Argentijnse tangolessen volgen op donderdag, want als ik op donderdag open sta voor een nieuwe begeleiding, zou het kunnen dat ik dan niet naar de tangoles kan gaan. De repercussies op het privéleven zijn dus redelijk zwaar in het spoedteam. Als er bijvoorbeeld om 16.45 uur een telefoon komt en ik haal mijn zoon gewoonlijk om 17.30 uur op van school, dan kan ik hem niet afhalen en dan moet ik een ‘plan B’ hebben. Uiteraard wist ik dat op voorhand, voor ik aan deze job begon. Ik heb gelukkig mijn ouders of vrienden waar ik op kan rekenen. Of mijn zoon gaat mee met een klasgenootje. Mijn zoon zit dus eigenlijk ook een beetje in het spoedteam, want ook hij moet met die onvoorspelbaarheid leren omgaan.”

Wat wordt er specifiek van jou verwacht?

“We werken van maandag tot vrijdag. Ik heb ook een werktelefoon waar mensen me op kunnen bereiken. Ook is er een permanentiesysteem van 24/7 voor de gezinnen, dus de gezinnen kunnen altijd bellen. Op vrijdagavond wordt er wel doorgeschakeld. Dan is er in het team één iemand die verantwoordelijk is voor de spoedteambegeleidingen en zijn we bereikbaar als er telefoon zou komen vanuit een gezin of vanuit een voorziening.”

Zijn er restricties tussen welke uren op een werkdag dat je maximum werkt?

“Het maximum is tot het gedaan is. Het gebeurt soms dat je om 21.00 uur nog bij een gezin bent. Stel dat je weet dat je morgenavond een papa kunt zien, maar hij werkt tot 19.30 uur, dan ga ik hem om 20.00-21.00 uur zien. Dan kan je bijvoorbeeld al inplannen dat je die dag niet om 8.30 uur op het werk zal staan. Dan kan je al incalculeren waar het zwaarste gewicht van de dag zich zal bevinden. Want dat zijn vaak zware gesprekken omdat het over crisissen gaat. Dus dan schuif je een beetje op en werk je niet in de voormiddag. Je moet fris zijn zodat je een goed gesprek kunt hebben. We zijn heel flexibel naar de gezinnen toe. Als het crisis is, is het crisis, dan is hulp nú nodig.”

Zijn er momenten dat je 's nachts dan uit je bed moet?

“Dat heb ik nog niet meegemaakt. Mijn werk-gsm staat wel aan in de week, van maandag t.e.m. donderdag. Dus als er iets zou zijn, dan kan er inderdaad gebeld worden, maar dat is nog niet gebeurd.”

Nog zaken die je moeilijk vindt aan je job?

“Inhoudelijk is het soms moeilijk. Er is altijd een bepaalde factor van onveiligheid aanwezig. Het gaat vaak over verwerping, verwaarlozing, soms over misbruik, mishandeling. Dat is moeilijk. Maar wij proberen ook te focussen op de dingen die goed lopen. Je hebt altijd wel een aanknopingspunt om de boot een beetje van koers te doen veranderen. Ik geloof niet echt in kwade wil van de mensen. Soms gebeuren er dingen in gezinnen waarvan je denkt: “Hoe kan zo iets gebeuren?”, maar ouders denken dan nog steeds dat ze goed bezig zijn. Dus soms is het nodig om eens te zeggen dat iets niet kan. Het is

geen zwart-wit-verhaal van ‘slechte ouders’. Het gaat hem vaak om een dynamiek binnen het gezin en soms wordt die dynamiek wat destructiever door allerlei dingen. Vaak door tegenslag, financiële zaken, ...



Hoe ga je daarmee om?

“Je probeert je hoofd leeg te maken. Bij mij helpt het om met de motor te rijden, omdat dan alle gedachten uit mijn hoofd wegwaaien, zeker als ik mijn helm open zet. Het is goed om nog 20-30 minuten te hebben alvorens je thuis bent als je van het bureau vertrekt. Het kan ook voorvallen dat je rechtstreeks vanuit gezinnen naar huis gaat, en dan heb je geen collega meer die je nog kunt zien. Je kunt altijd wel eens iemand bellen als er iets zou zijn of als je met iets zou zitten, maar in principe is dat ook een stuk professionaliteit om jouw hoofd leeg te maken of om te zien als je thuis komt, dat je dan ook een beetje tijd moet nemen om wat tot jezelf te komen. Uiteraard neem je soms eens iets mee naar huis, dat hoort er een beetje bij. Het is niet omdat je job om 17.00 uur stopt, dat dan ook jouw denkmolen om 17.00 uur stopt. Het is net ook goed om stil te staan bij jezelf, want soms begrijp je niet alles helemaal goed. Je kunt soms wel aan je lichaam voelen als er iets is, of als er iets aan het gebeuren is met jou. Je bent ook echt wel in een gezin, het contact is dagelijks, en dat is vrij intensief. Dus soms heb je even die afstand nodig om te weten wat je voelt.”

Dus je moet toch wel wat mentale weerbaarheid hebben.

“Ja. Alhoewel, vroeger werd vaak het woord *olifantenvel* gebruikt. Maar ik geloof daar eigenlijk niet meer in. Het is oké dat dingen je raken en dat je daar soms mee bezig bent. Ik zeg het soms letterlijk tegen een gezin als ik bijvoorbeeld slecht

geslapen heb door wat ze me de avond ervoor vertelden. En dat is geen schuldinductie, maar eerlijk weergeven dat iets mij raakt. Zo geef je feedback en zo start het gesprek ook weer. Het is goed om bij je gevoel te blijven stilstaan. Dat vergeet men soms wel eens. Het idee dat je alles moet dragen en dat je je door niets mag laten raken, dat vind ik een verkeerde visie.”

Kan je je hart luchten bij collega's?

“Ja, jaja (resoluut). Hier is altijd wel iemand in huis, dus hier kan je altijd eens informeler ventileren of aftoetsen. We kunnen elkaar consulteren als het een moeilijk gesprek is geweest. We hebben ook werkbegeleiding bij elke interventie. Dit kan eigenlijk altijd. Dat kan ook van thuis telefonisch. Op zich zijn hier altijd mensen beschikbaar om over de gezinssituatie na te denken of te overleggen, hoe kunnen we de crisis verminderen, zoeken naar oplossingen, ...”

Helpt je dat?

“Tuurlijk, op bepaalde momenten kijk ik daar zelfs naar uit. Ik heb bijvoorbeeld een eerste gesprek gehad met de jongere, mama en papa en we zijn twee dagen verder en je weet dat je op de 2^{de} dag werkbegeleiding hebt. Dat is de eerste keer dat je ook eens alles op een rijtje zet en een beetje het verhaal probeert te doen.”

Wat zijn voor jou de stimulansen die ervoor zorgen dat je hier iedere dag terug staat?

“De collega's, de humor onder collega's, daar kijk ik naar uit. In het team is er geen sfeer van “Oei oei, het is allemaal zo erg.” Neen, er is vooral humor. De zaken worden luchtig gehouden. Sommigen zijn daar heel goed in.”

“Ook de gezinnen zelf motiveren me. De kracht die mensen kunnen hebben om te veranderen is heel bewonderenswaardig, want wij zijn allemaal gewoontedieren. Een crisis is vaak een kans om die gewoontes te herbekijken, te veranderen. En je ziet dat mensen bepaalde stappen kunnen zetten, bepaalde dingen kunnen zeggen en doen. Dat zie je ook als je je gevoel terug geeft aan een gezin. Ik voel dat ook terugkomen vanuit de gezinnen zelf: een bepaalde sterkte, een

bepaalde bewondering. Als het bijvoorbeeld gaat over lijden, kunnen sommige mensen hier heel goed mee omgaan aan de hand van humor.”

“Het gaat hem vooral over echtheid. Mensen die geen façade hebben, gewoon in het leven staan en hun ding doen. Wij komen ook overal. Je ziet zo dat iedereen wel eens in crisis kan gaan. Er moet geen schaamte zijn.”

Hoe zou je de job als medewerker spoedteam omschrijven aan iemand die er niets over weet?

“Soms houdt dat in dat ik de lievelingspet van een jongere ga halen van bij hem thuis naar de voorziening waar hij zit, omdat hij zijn pet mist. Of ik ga de kabel van een oplader halen die thuis vergeten werd omdat het vertrek naar de voorziening hectisch was. Dat zijn kleine dingen, maar dat is tegelijkertijd ook verbindend. Want die kabel zorgt ervoor dat de jongere zijn gsm kan opladen en dat hij berichten kan sturen of bellen naar vrienden of zijn mama.”

“Het houdt bijvoorbeeld ook in dat ik gesprekken organiseer en begeleid aan een grote tafel met de ouders, de jongere, nonkel, tante, de buurman, huisarts, ... zodat er een stevige basis gevormd wordt die ervoor zorgt dat het oké blijft lopen in het gezin. Bijvoorbeeld, de huisarts gaat dit doen, nonkel en tante gaan dat doen. Zo'n gesprek zegt ook veel. Het toont dat het gezin er niet alleen voor staat. Bijvoorbeeld: “Wauw, mijn broer en zus zijn er eigenlijk voor mij.””

“Het gaat ook over telefoons doen en e-mails versturen. Als er een crisis is moet ik snel informatie kunnen verwerven en hier moet je soms ook creatief in kunnen zijn. Hoe kan ik bijvoorbeeld de school bereiken tijdens de vakantie? Je moet ervoor zorgen dat je alles kan 'coördineren'. Ik ben een beetje het medium via wie alles loopt. Dus ik ben ook wel graag op de hoogte van alles. Als er iets gebeurt, dan ben ik de eerste contactpersoon. Je moet jezelf dus op een bepaalde manier proberen belangrijk maken. De crisis is belangrijk en de personen in crisis zijn belangrijk, maar je moet ook echt een grip krijgen op die begeleiding en een bepaalde stempel drukken. En dat doe je vaak door te zeggen wie je

“ Wij proberen ook te focussen op de dingen die goed lopen. ”

bent, door rond te bellen, een naamkaartje te geven, ...”

“Het is nooit saai, het is altijd wel spannend en je hebt altijd wel een bepaalde adrenaline omdat je ergens weet dat mensen je nodig hebben. Het is crisis en ik kan ervoor zorgen dat het misschien iets beter gaat, al is het maar door achteruit te leunen en te luisteren. Minimaal, maar alleen al door te luisteren kan je al veel doen. Dan lijkt het in sommige gevallen allemaal wel mee te vallen. En dat kan een gevoel geven van “oef”, die de crisis al doet zakken.”

“De kracht die mensen kunnen hebben om te veranderen is heel bewonderenswaardig, want wij zijn allemaal gewoontedieren.”

“De crisissen die we begeleiden zijn intens. Je moet je naar de gezinnen begeven en soms werk je zowel vanuit het gezin als vanuit de voorziening waarin de jongere zich bevindt. Daarnaast moet er ook altijd een moment zijn dat je je hoofd moet kunnen leegmaken om zelf wat tot rust te komen. Hier is het zo dat we na drie begeleidingen even pauze nemen. Dat is een dag, zoals vandaag, waarop ik wat administratie kan doen. Maar het kan ook zijn dat ik dan eens een (mid)dag vrij neem. Op zo'n momenten zal ik dus ook geen nieuwe begeleidingen starten. Dat geeft ruimte in mijn hoofd, want de inhoud van de drie laatste begeleidingen moet ik ook verwerken. Je kunt niet constant met de crisissen zelf bezig zijn. Je moet er ook eens uit zijn.”

“We werken ook oplossingsgericht. Dat zorgt ervoor dat het vaak heel constructief blijft, dat je kunt bewegen in een gezin en dat je nieuwe dingen kunt zien. Dat zorgt er ook voor dat je zelf niet meegaat in de stroom van negativiteit. Het houdt je scherp en je blijft een bepaalde ‘frisheid’ hebben naar de gezinnen. Als je aan mama vraagt: “Wat heb je al allemaal gedaan om de situatie het hoofd te bieden of om ervoor te zorgen dat uw dochter wel naar school gaat?” Als je dat vraagt, dan zeg je eigenlijk: “Je hebt al veel inzet geleverd en wat zou je nog meer kunnen doen?” Dat houdt het heel constructief en doelgericht. Dat geeft ook erkenning. Daarnaast ga je op die

manier de krachten van het gezin activeren. We zijn dus eerder bezig met het proces dan met de inhoud. We doen de mensen zelf nadenken en zelf tot oplossingen komen. Eigenlijk weet ik niets. Het is door de juiste vragen te stellen dat we al veel bereiken en zien wat er uit de gezinnen zelf komt. Het gaat er vaak om dat je blijft nadenken en dat dit denkproces niet stilvalt. Dus dit oplossingsgericht werken vind ik heel belangrijk en leuk.”

Wat voor eigenschappen moet je bezitten om hier te kunnen werken?

“Je moet echt wel een bepaalde maturiteit hebben. Moest ik op een veel jongere leeftijd aan deze job begonnen zijn... Ik denk dat ik dan veel dingen niet zou gezien hebben. Natuurlijk, iemand van 25 kan de maturiteit hebben van iemand van 40. Daarmee zeg ik niks over de leeftijd. Want het is nu niet zo dat iemand jong hier niet kan werken. We hebben hier ook jongere collega's.”

“Humor is ook wel belangrijk. Sowieso.”



Hoe zou je de cultuur hier omschrijven?

“De *Nijverheidskaaicultuur*. In het begin gingen mijn ogen hier wel van open. Van alle humor die hier in huis is. Ik wist niet dat er zo'n sfeer kon zijn. Ik kwam ook van een andere werksfeer met elk zijn bureau apart en hier kwam ik in de openheid terecht. Niet alleen naar meubilair toe, maar ook in het praten zelf. Men neemt hier geen blad voor de mond. Als je hier toekomt, dan ziet iedereen je en als er iets is, dan is er sowieso één iemand die het zal oppikken: “Hoe was je gesprek?” Je kunt hier niet binnenkomen en twee uren zitten zonder iets te zeggen. Er is altijd een bepaalde *schwung* aanwezig, en dat voelt heel gezond. Als je hier met iets rondloopt, kan je dat heel snel kwijt. Heel snel

zeggen we: “Heb jij al gezinnen gehad waar er dit of dat aan de hand was? Hoe heb jij dat gedaan toen er dat en dat gebeurde?” We proberen altijd samen te werken. Je staat nooit alleen.”

Heb je tips voor mensen die hier willen komen werken?

“Blijf jezelf. Blijf dichtbij jezelf. Blijf luisteren naar jezelf, dat is heel belangrijk. Zorg goed voor jezelf of laat goed voor je zorgen. Dat kan deels hier, want hier is evenveel ruimte om voor jezelf te zorgen als dat je voor een gezin zorgt. Eigenlijk loopt dat perfect parallel. Als ik niet goed wakker ben en ik

“ Als je hier met iets rondloopt, kan je dat heel snel kwijt. ”

ben niet goed gezind, dan ga ik ook voor de gezinnen niet zo veel kunnen doen. Dus je moet zelf ook de *sparkle* hebben om het te doen.”

“Blijf ook geïnspireerd. Het denken mag niet stoppen. Je mag niet denken: “Nu weet ik het, we zijn er.” Hou de deur altijd op een kiertje. De kans

dat je in een cirkel gaat draaien is vrij groot, want we zijn gewoontedieren. Toets zaken af bij andere mensen: bij collega's, maar ook bij gezinnen. Vraag bijvoorbeeld aan een mama of papa: “Vond je het een goed gesprek

gisteren? Wat vond je er goed aan? Hoe zou het nog beter gekund hebben?”