

Je kind heeft kanker. Je vrouw is verongelukt. Je bent je job kwijt. Hoe krijg je zulke ontwrichtende boodschappen? Drie professionele slechtnieuwsbrengrers delen hun ervaringen. "Laat de bom direct barsten."

'Iedereen is meer dan zijn einde' – Filip Cauwelier (45), slachtofferbejegenaar.

"Ik heb al meer dan 250 keer een sterfgeval moeten melden", vertelt Filip Cauwelier. Hij is zes jaar slachtofferbejegenaar bij de Gentse politie, de man die je komt vertellen dat je zoon is verongelukt of dat je vermiste moeder dood is teruggevonden. "De eerste keren had ik het vooral moeilijk met het feit dat ik iemands wereld zou doen instorten. Het is menselijk om de pijn te willen verzachten, maar het leed wegnemen is onmogelijk en verbloemen wekt alleen maar twijfel. Ik zag het onlangs nog. Er was een meisje levensgevaarlijk gewond geraakt in een brand. Op basis van de informatie die ik had dacht ik: dat overleeft ze niet. Toen ik met haar ouders in het ziekenhuis kwam, begon de spoedarts over een geslaagde reanimatie. Pas aan het einde van zijn uitleg zei hij dat ze niets meer voor het meisje konden doen. Dat soort twijfel zaaien is bijna onmenselijk, je moet de bom onmiddellijk laten barsten. Direct en duidelijk zeggen waar het op staat. Ik check altijd of ik zeker aan het juiste adres ben – 'Bent u de moeder van?' – en spreek dan direct de essentie uit: 'Uw dochter is overleden.' Ik kies bewust niet voor het meer omfloerste 'uw dochter heeft het leven gelaten'."

Na de eerste schok kan het alle kanten op. "Er was een echtgenote die flauwviel, een moeder die eerst ongelovig reageerde en daarna hysterisch met haar hoofd tegen de muur bonkte, en een vader die zei: 'Oef, ik dacht dat je me kwam vertellen dat mijn dochter dood was', nadat ik hem had gemeld dat zijn zoon in zijn cel een einde aan zijn leven had gemaakt. Dat klinkt grof, maar door de miserie waarin die zoon al jaren zat, had zijn vader ergens al afscheid van hem genomen.

Ik respecteer alle reacties. Ik grijp in als mensen zichzelf verwonden of hun interieur dreigen af te breken, maar voor de rest geef ik ruimte aan mensen en hun emoties en neem ik alle tijd om te luisteren. Ik probeer ook een stukje te normaliseren en geef aan dat alle manieren van rouwen gerechtvaardigd zijn. Vooral bij ouders die hun kind verliezen zie je weleens dat de ene elke dag naar het kerkhof gaat, terwijl de andere er van zijn leven niet meer wil komen. Dat laatste is ook een manier van verwerken. Ik vraag meestal expliciet naar de overledene, want het is belangrijk om over die persoon te praten en die zo snel mogelijk weer de mens te laten worden die hij of zij was. Iedereen is meer dan zijn einde, hoe gruwelijk dat ook was.

Nog niet zo lang geleden kwam ik bij twee kinderen wier moeder uit het leven was gestapt. De familie vroeg me om niet tegen het zesjarige dochtertje en de elfjarige zoon te zeggen dat het om suïcide ging. Maar ik weiger te liegen, ook tegen kinderen. Toen ze me vroegen hoe hun mama precies gestorven was, heb ik hun eerlijk verteld hoe ze dat aangepakt had. Cru? Ja. Maar de echte cruheid zit in de gebeurtenis. We onderschatten vaak de weerbaarheid van kinderen en het is cruciaal om hen serieus te nemen. Hun moeder verliezen was al een enorme onrechtvaardigheid voor deze broer en zus, dan kun je het als overblijvende steunfiguren niet maken hen voor te liegen. Als ze dat te weten komen, raken ze waarschijnlijk alle vertrouwen in de medemens kwijt. Door hun niet te vertellen wat er concreet is gebeurd, voed je in de fantasie van zo'n kind nog veel ergere scenario's. Dan denken ze dat er messen en een hoop bloed bij kwamen kijken."

Ondanks zijn ervaring gieren de zenuwen Cauwelier nog elke keer door de keel. "Elke keer als ik op die bel duw, trillen mijn handen en benen. Dat is goed. Zodra je onverschillig wordt, kun je dit werk niet meer doen. Maar ook te veel betrokkenheid is niet goed. Als je gaat meehuilan of de verhalen niet van je af kunt zetten, functioneert je niet meer. Gelukkig vind ik een uitlaatklep in zwarte humor – die houden we uiteraard binnenskamers – en heb ik een warm thuisfront. Maar eigenlijk gaat het niet over mij. Het leed van wie ik bezoek is zoveel groter, dat is waar ik op focus.

Ik probeer de stem van de ratio te zijn. Als de mama van een verongelukt meisje zegt dat ze haar dochter nooit had mogen laten rijden, vraag ik voorzichtig wat ze dan wel had moeten doen: haar elke dag overal naartoe brengen, en misschien zelf omkomen in een ongeval? Het schuldgevoel bij nabestaanden is vaak heel groot, zeker bij suïcide. Dan geef ik altijd het verschil aan tussen daadwerkelijke schuld en een schuldgevoel, en leg ik uit hoe suïcideplegers een tunnelvisie kweken en soms denken dat ze hun naasten minder tot last zijn door eruit te stappen dan hun op te biechten hoe diep ongelukkig ze zijn.

Soms ga ik mee om een overlijden aan de rest van de familie te vertellen omdat de getroffenen het te zwaar vinden om het zelf te doen. Ik vertrek sowieso niet graag voor er een bekende bij hen is van wie ze op dat moment de steun willen. De volgende dag kom ik terug of bel ik weer op, als ze dat willen. Voor de meeste ontvangers van slecht nieuws bieden slachtofferbejegenaars een eerste houvast in de chaos, en daar zijn mensen vaak dankbaar om. Ik ben al 25 jaar maatschappelijk assistent en legde onder andere trajecten met langdurig werklozen af. Vaak deed ik veel voor die mensen, zonder een 'dank u' terug te krijgen, terwijl ik nu vaak bedankingskaartjes ontvang. Eigenlijk vind ik die betrokkenheid bij mijn werk een cadeau. Het klinkt raar, maar ik denk dat ik de job van mijn leven heb gevonden."

Filip Cauwelier, De slechtnieuwsbrengrer, Lannoo, 19,99 euro.

'Het wordt een lange weg. Het zal gaan' – Marleen Renard (60), kinderoncoloog.

"Elk jaar zie ik een dertigtal kinderen sterven", zegt Marleen Renard (60). Ze is al ruim 25 jaar kinderoncoloog in UZ Leuven en verantwoordelijke arts bij Kites, het palliatieve zorgteam voor kinderen. "Soms sta ik op met een bezwaard gemoed omdat ik weet welk drama er die dag aankomt. Maar ik probeer het in perspectief te zien. Tijdens een reis naar Congo zag ik hoe kinderen niet eens behoorlijke palliatieve zorg krijgen. Ik put ook kracht uit het feit dat 90% van de Belgische kinderen met kanker wél geneest.

Ik verwerk die hoop in mijn diagnostische gesprekken. Ouders vertellen dat hun kind een levensbedreigende aandoening heeft, is niet evident, maar ik zeg altijd direct waar het op staat. 'Je kind heeft leukemie.' Mensen zitten niet te wachten op een lange inleiding. Het nieuws is een ongelooflijke schok. Ik heb moeders opgeraapt van de vloer, roepende vaders moeten kalmeren. Maar ik heb geleerd rustig te blijven.

Door die eerste shock horen de ouders dikwijls niet meer wat je allemaal zegt. Daarom zeg ik meteen na de diagnose dat ze van mij maar één ding moeten onthouden. 'Het wordt een lange weg, het zal gaan, hoogstwaarschijnlijk zal uw kind dit overleven en een goed leven hebben. De rest bespreken we morgen.' Soms dringt zelfs dat niet door, maar ik probeer het de dag erop nog een keer. Ik probeer vooral dicht bij de mensen te blijven. Ik vraag hun wat ze denken, of ze mij nog iets specifiek willen vragen. Vaak vragen ze om het niet aan hun zoon of dochter te vertellen, maar kinderen zijn niet van gisteren, zeker tieners niet. Die zoeken hun diagnose op internet en weten hoe laat het is. Als ik hun de ziekte en behandeling uitleg, overheerst meestal de strijdvaardigheid. 'Het zal wel gaan', zeggen ze, terwijl ik weet dat ze twee weken later in de lappenmand zullen liggen. Maar we hebben een sterk psychologisch team dat hen daarin begeleidt.

In ons land geneest 90% van de kinderen met kanker, 10% heeft dat geluk niet. "Hersenstamtumoren hebben een fatale prognose", zucht Renard. "Geen perspectief kunnen bieden is vreselijk, maar ook dan probeer ik een compagnon te blijven. Ik vind dat anderen soms wat te streng zijn. Ze nemen alle hoop weg, maar dat mag je niet doen, zelfs niet als je zeker weet dat het verhaal slecht afloopt. Dat heb ik geleerd van mijn patiënten: er is altijd nog 's anderendaags, elke dag telt.

Ik ga niet mee in therapeutische hardnekkigheid, maar probeer begrip te hebben voor mensen en hun strijd. Er is ruimte om over pistes te praten en ik wil de meest zinvolle ervan nog bekijken. Tegelijk benadruk ik hoe belangrijk het is om na te denken over de zeer reële optie dat hun kind binnenkort zal sterven. Zij én hun kind moeten daarop voorbereid zijn. Als een kind vraagt: 'Mama, ga ik dood?' adviseren we om eerlijk te antwoorden. Iets als: 'De dokters doen alles wat ze kunnen, maar het gaat waarschijnlijk de verkeerde kant uit. Mama en papa blijven je wel in alles bijstaan.' Vroeger lichtten wij, heel paternalistisch, de jonge palliatieve patiënten niet in, nu doen we dat wel, zeker bij adolescenten. Ik heb wel geleerd dat je het van het kind mag laten komen. Je zou ervan versteld staan hoeveel zij zelf aangeven. Kleuters beseffen het natuurlijk niet, zij worden gewoon enorm gekoesterd, maar sommigen geven toch te kennen: 'Dit is voor mijn broertje, en dit voor mijn zusje.'

Het verdriet van de ouders is onnoemelijk, en ik benoem dat ook: 'Ik wéét dat het voor jullie een onmenselijke weg is. Het enige wat we kunnen doen, is die weg met jullie proberen te gaan op een waardige manier.' Vaak moeten we niet veel doen, we moeten er vooral zijn. De familie heeft nood aan een zorgverlener die bij hen zit en hen begeleidt. Soms is het extra moeilijk. Omdat gescheiden ouders zelfs in zo'n palliatieve situatie ruziën of omdat puberjongens geen drie woorden willen horen of zeggen. Ik herinner me zo'n gast van zeventien. Zijn moeder worstelde enorm met zijn weigering erover te praten. Ik heb toen gezegd: 'Je weet dat je gaat sterven en dat je moeder haar verdriet met jou wil delen?' Hij heeft nooit met zijn moeder gepraat, maar haar wel vastgepakt en na zijn dood vond ze overal briefjes die hij had achtergelaten."

"De dood van adolescenten met wie ik vaak gepraat heb raakt me het meest. Tegelijk helpt het dat ik met hen en hun ouders een langer traject heb afgelegd en we elkaar dus al goed kennen op het moment dat ik het slechtst denkbare nieuws moet brengen. Je groeit er ook in, neemt veel mee uit eerdere gesprekken. Waardoor ik nu stilaan durf te zeggen: ik kan niet zo veel, maar ik kan wel met de mensen klappen."

'Niks is inktzwart' – Tony Rossa (64), hr-manager.

Bij Belgacom begeleidde Tony Rossa (64) ruim 6300 mensen naar de uitgang en bij Sabena zat hij op de eerste rij toen 12.000 mensen hun bedrijf failliet zagen gaan. De Truiense humanresourcesmanager weet dus als geen ander wat het is om mensen hun ontslag te moeten melden. "Mijn eerste keren waren individuele gesprekken bij Belgacom, waar ik sinds 1991 personeelsdirecteur was. Een deel van je taak is rekruteren, maar ook ontslaan. Het trof me toen ik een dichte collega, met wie ik elke dag aan tafel had gezeten, moest vertellen dat we afscheid van hem namen. Vaak was iemand door veranderde omstandigheden niet meer de juiste man op de juiste plaats of op het juiste moment. Dat zei ik dan ook expliciet. Ontslag betekent niet per se dat iemand niet goed genoeg is. Je moet eventuele kwaliteiten onderstrepen en soms zelfs helpen uitkijken naar een plek waar die wél tot hun recht komen. Zelfs als mensen tijdens het gesprek die uitgestoken hand niet aannemen, zeg ik dat ze later altijd met mij een koffie mogen gaan drinken. Velen doen dat ook, en dan kunnen we in veel rustiger omstandigheden een objectieve analyse maken. Mensen hebben tijd nodig om in de spiegel te durven kijken. Een kil en abrupt afscheid probeer ik altijd te vermijden. De h in hr staat niet toevallig voor human."

Mensen hebben tijd nodig om te rouwen, besepte ik tijdens het faillissement van Sabena. Na die laatste ondernemingsraad ben ik die nacht als enige van het management naar het verzamelde personeel in de luchthavenhal gegaan. Het mooie was dat een paar struise vakbondsmannen zeiden: 'Tony, als jij naar de vloer gaat, zorgen wij dat er je niets overkomt.' Het waren schrijnende taferelen van mensen die elkaar huilend in de armen vielen. Ze waren niet alleen hun job kwijt, maar ook de hechte familie die Sabena was. Op dat moment moeten ze de kans krijgen dat verdriet te verwerken. Tegelijk heb ik direct aangekondigd dat er snel meetings rond herscholing zouden plaatsvinden. Ik ben nog altijd trots op het jobcenter dat veel mensen aan nieuw werk heeft geholpen. Ik profiteerde van de ervaring die ik had opgedaan bij Belgacom, waar ik mee aan het roer zat van de grootste herstructurering tot dan toe. Meer dan 5000 mensen werden omgeschoold, daarnaast vertrokken er 6300 50-plussers, maar tegen financiële droomvoorwaarden. Ik ben blij dat we toen een goed geoliede communicatiemachine hadden die mensen snel en eerlijk antwoord gaf op de enige relevante vraag: 'Wat betekent dit concreet voor mij?'

Ook een individueel ontslag moet je grondig voorbereiden. Ik denk altijd minstens een uur voor de meeting goed na: wat ga ik zeggen en hoe, en ik zorg ervoor dat ik tijd genoeg vrijmaak voor het gesprek zelf. Zoiets doe je niet tussen de soep en de patatten, of onder tijdsdruk. Dat is, alweer, een kwestie van respect.

Ik ben uiteindelijk zelf door de curator van Sabena ontslagen, eerder dan ik verwachtte en niet op de manier die ik gewoon was. Daardoor ging ik achteraf nog meer opletten hoe ik exitgesprekken aanpakte. Ik zal natuurlijk fouten gemaakt hebben. Slecht nieuws brengen leer je met vallen en opstaan. Maar ik durf te zeggen dat ik altijd menselijk probeer te zijn. Dat is het belangrijkste.”

Tekst Katrien Steyaert - Foto's Damon De Backer

Copyright © 2020 Roularta Media Group. Alle rechten voorbehouden