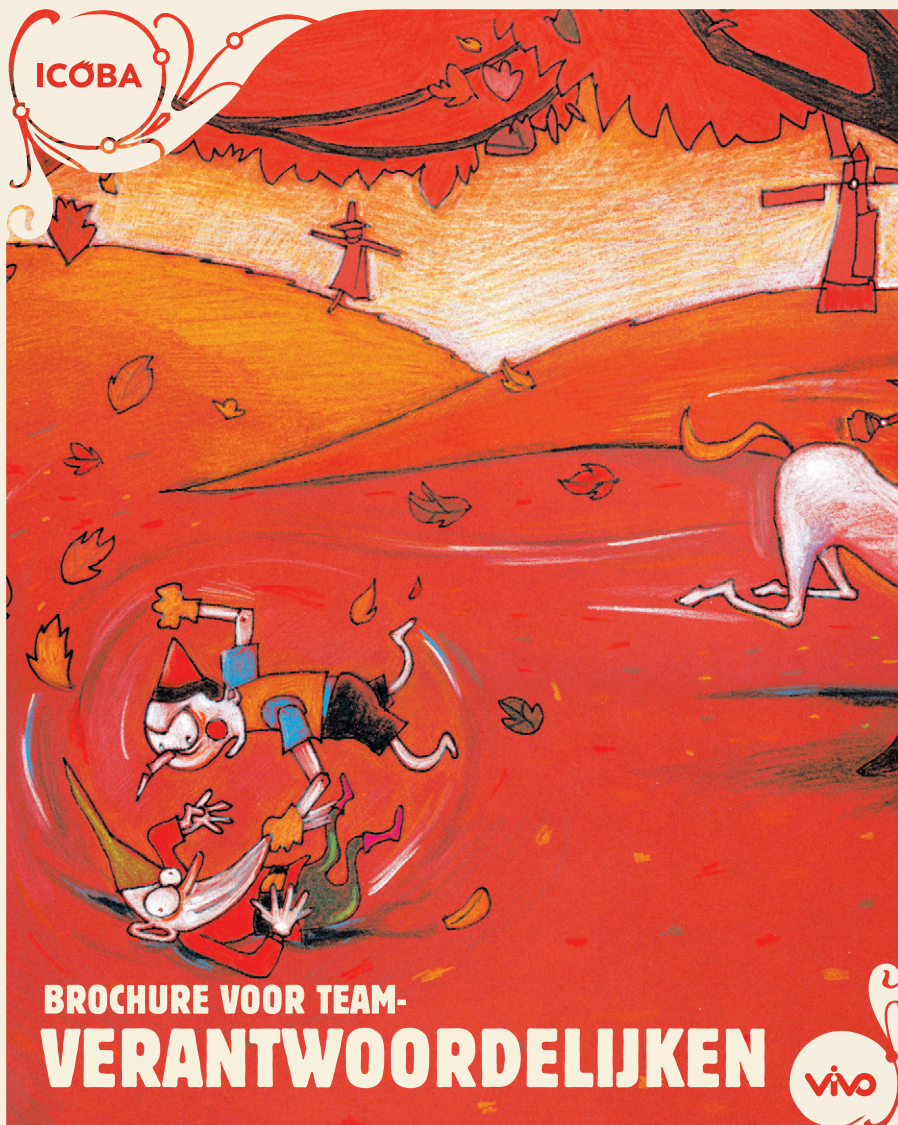


Oewist?

Opvang en nazorg na agressie in de praktijk

ICÖBA



BROCHURE VOOR TEAM-

VERANTWOORDELIJKEN

vivo

Inhoud

Intro	3
1. Slachtoffers en getuigen soigneren	4
1.1. Voor medewerkers	4
Individuele opvang	4
Collectieve opvang	5
Individuele nazorg	5
Collectieve nazorg	7
1.2. Voor cliënten	8
2. Drie belangrijke aandachtspunten	9
2.1. Van posttraumatische stress naar PTSS	9
2.2. De sluiptmoordenaar secundaire traumatisering	9
2.3. Twee keer slachtoffer	10
3. Aanpak van daders	11
3.1. De dader is een medewerker	11
3.2. De dader is een derde	12
3.3. De dader is een cliënt	12
4. Enkele goede redenen om in opvang en nazorg te investeren ...	12
4.1. Menselijke	12
4.2. Preventieve	13
4.3. Economische	13
4.4. Wettelijke	13
Bijlage 1	14
Aanstipijst: Wat doe ik al en wat nog niet?	15
Bronnen	17
Oewist-campagnemateriaal	17

Oewist?

Opvang en nazorg na grensoverschrijdend of agressief gedrag in de praktijk

Een incident doet zich voor in je team. Een collega of cliënt is slachtoffer. Of misschien dader. De gewone gang van zaken raakt verstoord. Teamleden, cliënten en directie doen een appel op jou. Elk met zijn specifieke verwachtingen en behoeften. Je moet heel wat zaken regelen. Hoe het slachtoffer opvangen? Wat ten aanzien van dader en getuigen? Wat kan je delegeren?

Je rol in het opvang- en nazorgbeleid heeft een tijdsdimensie. In de opeenvolging preventie, interventie, opvang en nazorg (de **PION**-cyclus) heb je specifieke taken.

In deze brochure vind je tips en instrumenten die je helpen om je rol concreet gestalte te geven. Helemaal op het einde vind je onder andere een aanstiplijst. Daarmee krijg je een idee hoe ver jij in je rol staat.

Noot:

Deze brochure start bij het incident. In de PION-cyclus staat preventie op de eerste plaats. Het zou dus logischer zijn om bij preventie te starten. Dit gebeurt in deze brochure bewust niet. Toch gaan we er niet aan voorbij. Wij zien incidenten als de motor om preventiemaatregelen te ontwikkelen, te evalueren en eventueel bij te sturen. Ze doen ook het grootste appel op mensen om in actie te treden. Daarom willen we met het meest acute starten: de actie vlak na het incident.

1 • Slachtoffers en getuigen soigneren

Wat doe je voor medewerkers die slachtoffer of getuige zijn van een incident met agressief of grensoverschrijdend gedrag? We geven je mee wat je op het individuele en het collectieve vlak kan doen. En wat voor cliënten die slachtoffer of getuige zijn?

1.1. Voor medewerkers

Individuele opvang

Ga uit van twee zaken.

- Het slachtoffer ziet jou als vertegenwoordiger van de werkgever. Hij verwacht dan ook dat je er voor hem bent.
- Het slachtoffer heeft alles gedaan wat in zijn macht ligt om het incident af te wenden en tot een goed einde te brengen. Hem treft geen schuld.

Als je er bent wanneer het incident plaatsvindt, neem je onmiddellijk enkele acties. Natuurlijk ben je er niet altijd. De taken die hieronder zijn opgesomd, kan je makkelijk aan een teamlid delegeren. Op voorwaarde natuurlijk dat ze gekend zijn.

- Herstel de veiligheid.
- Is EHBO of spoedopname nodig?
- Verwittig je eigen verantwoordelijke of directie.
- Zorg dat de afdeling bemand blijft en spreek af wie wat doet. Zeker rond het opvangen van omstaanders en rond praktische zaken.
- Geef emotionele steun. Laat de persoon zijn verhaal doen en praat of vraag zelf niet teveel.
- Registreer het incident met het slachtoffer.
- Ga na of aangifte bij de verzekering en/of politie nodig is.
- Check of het slachtoffer zich veilig genoeg voelt om verder te werken of liever naar huis wil.
- Check voor je hem naar huis stuurt of daar opvang is.
- Vraag ook aan collega's en cliënten die betrokken of getuige waren hoe het gaat.

Je merkt het: het gaat hier vooral om praktische zaken. En dat is ook goed zo. Het slachtoffer heeft meer aan je steunende aanwezigheid dan aan een diepgaand opvanggesprek. Je doet dat het beste door:

- er te zijn voor de persoon.
- niet te veel te praten of te vragen.
- te luisteren als hij iets zegt of vraagt.
- hem even alleen te laten als hij er behoefte aan heeft.
- te vragen waar hij nood aan heeft.

Je hoeft dus helemaal geen professional te zijn om iemand de eerste opvang te bieden. Oprecht ‘oewist?’ vragen en luisteren is vaak al heel wat.

Collectieve opvang

Zijn er meerdere personen direct betrokken bij het incident? Dan kan naast individuele opvang ook een groepsaanpak wenselijk zijn.

Daarbij bepaalt iedereen hoeveel die wel/niet wil vertellen. En ook hier ligt de nadruk op ondersteunend aanwezig zijn, zowel praktisch als emotioneel.

Overweeg om een externe gespecialiseerde organisatie in te schakelen, zoals slachtofferhulp, bij een zwaar incident waarbij zowel het medewerkers als cliënten sterk onder de indruk zijn.

Individuele nazorg

Na de eerste opvang komt de nazorg voor het slachtoffer. De nasleep van een incident kan 6 tot 8 weken duren. In die periode is het aangeraden om de persoon te ondersteunen. Dat verlaagt de kans op een verstoorde verwerking.

Let op: verplicht nazorg niet. Daarmee zeg je impliciet dat je de draagkracht van de persoon onderschat. Bied de nazorg ook niet te vrijblijvend aan. Sommige mensen hebben de neiging om hun draagkracht te overschatten.

Jij kent je collega's goed. Laat je door die kennis leiden wanneer je nazorg aanbiedt. Zorg er voor dat de persoon jouw steun ervaart. En zeker ook die van de collega's én de organisatie.

Start de nazorg in elk geval binnen de 72 uur. Je kan hiervoor bijvoorbeeld gebruik maken van het drie gesprekken model. In de loop van de drie gesprekken is het goed om volgende zaken proberen te bereiken:

- Stel de persoon gerust. Wat hij voelt zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis.
- Bekijk waar hij of zij steun kan vinden in zijn omgeving.
- Stuur ‘negatieve’ reacties van anderen bij.
- Zie je signalen van een verstoorde verwerking? Meld ze.

De drie gesprekken

Eerste gesprek

Plan het eerste gesprek binnen de 72 uur na het incident. Je hebt volgende taken:

- Reconstrueer het incident en vraag wat er gebeurd is.
- Geef ruimte en erkenning aan het verhaal en de bijhorende emoties.
Sluit aan bij het verhaal, benoem het gevoel als het wordt aangegeven.
Vraag er zelf niet naar en vul het niet zelf in.
- Stimuleer de getroffene om behoeften te uiten: wat heb je nodig?
- Geef informatie over de te verwachten procedures, maatregelen, maar ook de mogelijke stressreacties en verwerkingsproces.
- Vraag hoe het thuis gaat.
- Bespreek de mogelijkheden van steun in de eigen omgeving.
- Informeer naar reacties uit de omgeving.
- Bespreek de manier waarop hij het voorval verwerkt.
- Maak een afspraak voor een vervolgesprek.

Tweede gesprek

Het tweede gesprek plan je ongeveer twee weken na het incident.

- Vraag hoe de afgelopen periode was. Geef als het nodig is opnieuw uitleg over normale reacties bij traumaverwerking.
- Laat de medewerker het verhaal nog eens vertellen als die dat wil en erken de emoties.
- Bespreek kort de ervaren emoties en gevolgen.
- Bekijk de reacties van de omgeving: werk en privé.
- Ga na welke strategie de persoon inzet om met de gebeurtenis om te gaan. En of dit werkt.
- Geef informatie over gespecialiseerde hulpverlening.
- Maak een afspraak voor het laatste gesprek.

Derde gesprek

Het laatste gesprek hou je na ongeveer vier tot zes weken. Je taken?

- Vraag hoe het nu gaat.
- Kijk met de persoon terug op de afgelopen weken: wat is er allemaal gebeurd, hoe is de medewerker met de situatie omgegaan?
- Vraag welke plaats het incident momenteel inneemt in diens leven. Is er iets veranderd? Welke conclusie trekt de persoon uit de gebeurtenissen.
- Ga opnieuw na welke strategie de persoon inzet om met de gebeurtenis om te gaan. En of dit werkt.
- Ga na of er nog klachten zijn. Zo ja, inventariseer ze. En beoordeel of er sprake is van een 'normale', redelijke verbetering. Niet alle klachten

hoeven te zijn verdwenen. Wel mag het incident niet steeds meer op de voorgrond staan. Reacties die kunnen duiden op een vergroot risico voor een posttraumatisch stress-syndroom (PTSS) zijn: angst, concentratieproblemen, nachtmerries, herbelevingen en/of flashbacks. Achteraan deze brochure vind je een controlelijst.

- Beoordeel of je de nazorg kan afsluiten of dat doorverwijzing nodig is.

Het drie gesprekkenmodel is één van de methodieken om nazorg te bieden. Houd bij de keuze voor een methodiek in elk geval het volgende voor ogen. Benader opvang en nazorg op een menselijke, praktische en oplossingsgerichte manier. Focus niet op het probleem maar op wat je er uit kan leren. En geloof in de zelfhelende kracht van mensen.

Collectieve nazorg

Zorg er voor dat het team een veilige plek is. Dit doe je door tijd te maken om samen het incident en zijn naweën te bespreken. Je doet een beroep op collegiale steun. Slachtoffer en getuigen voelen zich daardoor erkend.

Bekende methoden om incidenten op teams te bespreken zijn o.a. de **intervisiemethode incidenten (IMI)** of het **teamgerichtzorgoverleg agressie en schokkende gebeurtenissen (TZAS)**.

De methodiek **Veiligezorg®** heeft een **teamgerichte analyse van agressie-incidenten** ontwikkeld (**TAvA**). Ter illustratie bespreken we hier enkel de **IMI**. Voor meer informatie verwijzen we naar het websiteoverzicht achteraan de brochure.

IMI (intervisiemethode incidenten)

Doelen:

- Structurele aandacht voor agressie-incidenten, onder andere in functie van erkenning en herkenning.
- Voorkomen dat de draagkracht van teams overbelast geraakt door opeenstapeling van (kleinere) incidenten.
- Formuleren van beleidsadviezen.
- Praktische maatregelen uitwerken om incidenten te voorkomen.

Het structurele zit hem in twee aspecten:

- IMI komt geregeld op de teamagenda en niet alleen naar aanleiding van ernstige incidenten.
- IMI verloopt volgens een strikte structuur.

Hoe? In acht stappen:

1. Inventariseer welke incidenten iedereen de afgelopen periode heeft meegemaakt en laat elk kort vertellen.
2. Bepaal samen met de groep welk incident jullie uitgebreid gaan bespreken.
3. Laat de betrokkene(n) vertellen over het incident. De anderen stellen verduidelijkingsvragen.
4. Incidentomschrijving: vat het incident samen in een zin van maximum vijftien woorden. Nodig teamleden uit om te helpen. Je kan pas werken aan oplossingen als je het incident kort en duidelijk omschrijft en als iedereen er zich in vindt. Deze stap kan veel tijd in beslag nemen.
5. Luister naar de gevoelens van de betrokkene. Emoties uiten lucht op en de betrokkene voelt zich serieus genomen. Stilstaan bij deze gevoelens geeft dikwijls al de richting aan waarin je de oplossing kan zoeken.
6. Inventariseer wensen en oplossingen. Laat je hier leiden door volgende vragen: 'Wat zou je het liefst willen dat eraan gedaan wordt?'
Beantwoord de vraag vanuit drie standpunten:
 - 1) de eigen mogelijkheden
 - 2) de mogelijkheden van het team
 - 3) de mogelijkheden van de organisatie.De betrokkene geeft aan wat hij zelf als oplossingen ziet.
Daarna vraag je: 'Denk je dat deze oplossing echt mogelijk is?', 'Zo ja, hoe dan?', 'Zo nee, dan schrappen we deze oplossing. Wat zou je dán het liefst willen?'
7. Nu is het tijd om de beste oplossing te kiezen. Lijst pro's en contra's van de overgebleven oplossing(en) op en weeg ze tegen elkaar af. Bespreek zeker de praktische uitvoerbaarheid. Iedereen mag zijn mening geven. Uiteindelijk spreek je af wie wat doet, en wanneer.
8. Spreek af hoe en wanneer de evaluatie plaatsvindt.

Let op: Deze methode werkt maar als aan enkele voorwaarden is voldaan.

- De directie ondersteunt deze manier van werken.
- De directie neemt de geformuleerde maatregelen serieus.
- Teamvergaderingen en IMI zijn verplicht en structureel.
- De teamverantwoordelijke heeft de methode onder de knie. Eventueel via opleiding.

1.2. Voor cliënten

Rond opvang en nazorg van cliënten hebben we een aparte brochure uitgewerkt. Daarom gaan we er hier niet uitgebreid op in. De principes van opvang zijn dezelfde zowel voor cliënten als slachtoffer of getuige. De concrete manier waarop je die aanbiedt hangt af van enkele factoren. Denk hierbij aan leeftijd, hulpverleningsvorm of mentale mogelijkheden. Ook voor cliënten kan je opvang individueel of collectief organiseren.

2. Drie belangrijke aandachtspunten

2.1. Van posttraumatische stress naar posttraumatisch stressyndroom (PTSS)

Kenmerkend voor een traumatische gebeurtenis zijn de gevoelens van extreme angst, machteloosheid en afschuw die ze veroorzaakt. De persoon wordt geconfronteerd met zijn eigen kwetsbaarheid of dood en in alle gevallen is de gebeurtenis helemaal onverwacht. Het bestaan van het individu wordt acuut ontwricht.

Het slachtoffer ervaart een mix van reacties die in de meeste gevallen na enkele weken vervagen al dan niet via geboden nazorg. Maar als de reactie minstens drie maanden blijft bestaan, moet je heel alert zijn. De kans is groot dat de verwerking bij het slachtoffer verstoord is.

De diagnose vereist blootstelling aan een traumatische gebeurtenis (A-criterium) en de aanwezigheid van specifieke symptoomclusters, waaronder herbeleving, vermijding, negatieve veranderingen in cognities en stemming, en hyperarousal.

Het is maar als iemand langere tijd in een bepaalde mate last blijft hebben van klachten dat we spreken van een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Opgelet: enkel een psycholoog of psychiater kan dit vaststellen na een onderzoek.

Weet dat iemand met PTSS zeker professionele begeleiding nodig heeft om erbovenop te geraken. Ga na wat de organisatiepolitiek rond dit punt is.

2.2. De sluipmoordenaar secundaire traumatisering

Een trauma loop je niet altijd op door in een agressie-incident betrokken te zijn. Jij en je team krijgen van jullie cliënten dikwijls verhalen vol leed te horen of te zien. Soms is het moeilijk om je hier los van te maken. Ze raken je. Soms dieper dan je zelf denkt.

Als deze verhalen zich opstapelen en je die ballast niet van je af kan schudden dan dreigt secundaire traumatisering.

Symptomen die wijzen op secundaire traumatisering

- Verstoring van je referentiekader.
Je voelt je minder verbonden met je idealen, met mensen.
- Twijfel aan je competentie.
Je bent strenger voor jezelf en bent minder geïnteresseerd in je werk.
Je voelt je afgestompt.
- Verstoring van je geloof in zekerheden, van je vertrouwen in relaties tussen mensen, van je kijk op noden van mensen...
- Effect op je persoonlijke relaties.
Je trekt je op jezelf terug. Je wilt niet meer mee naar gewone activiteiten.
Je bent minder beschikbaar voor anderen.
- Geheugenstoornissen.
De beelden uit de verhalen van de slachtoffers komen je steeds weer voor ogen.
Ook al heb je ze zelf niet in de realiteit ervaren.

Heb aandacht voor signalen die in deze richting wijzen. Achteraan deze brochure vind je in bijlage 2 een observatielijst die je daar bij helpt.

Wat doe je als je merkt dat een collega er last van heeft? Bespreek met de medewerker welke verhalen en cliënten de meeste indruk maken. Als dat niet goed lukt, laat het opschrijven. Soms is het goed om de medewerker een tijdje van een bepaalde begeleiding weg te houden. Geef in de plaats daarvan taken die energie geven. Vraag welke dat zijn. In het algemeen is het een goed idee om in de mate van het mogelijke te zorgen voor afwisseling in het takenpakket van hulpverleners of zorgprofessionals.

Realiseer je dat er bij heel wat hulpverleners of zorgprofessionals een taboe heerst rond het zich geraakt voelen door een begeleiding. Je kan daar als teamverantwoordelijke doorheen geraken door bijvoorbeeld zorg voor zichzelf en elkaar op de agenda te plaatsen. Ook door geregeld gemeend oewist te vragen op team-bijeenkomsten. Voorlichting en vorming over secundaire traumatisering helpen natuurlijk ook.

2.3. Twee keer slachtoffer

Soms leeft er een stereotiepe opvatting over slachtoffers. Wie slachtoffer wordt van grensoverschrijdend of agressief gedrag heeft zich waarschijnlijk provocerend, onervaren, veeleisend, incompetent of autoritair gedragen en het dus zelf uitgelokt. Slachtoffers voelen zich vaak al schuldig. Het stereotiepe beeld versterkt dat gevoel waardoor het extra op het slachtoffer weegt. Een reden om extra zorg te dragen in je team. Stel daarom het principe voorop dat elk slachtoffer alles deed wat in zijn macht lag om het incident zo goed mogelijk af te handelen.

3. Voor de dader(s)

Verzamel altijd informatie over het incident bij de betrokkenen. Hoe meer informatie en context, des te completer het beeld dat je van het voorval krijgt. Besef dat elke dader motieven heeft voor zijn gedrag. Probeer die te achterhalen.

Tegenover daders is een dubbele reactie aangewezen. Enerzijds keur je het gedrag krachtig af. Je geeft de grens aan. Anderzijds houd je de mogelijkheid open om ook op verhaal te komen. Kortom: je biedt ook deze persoon een opvangmogelijkheid. Afhankelijk van wie de dader is, zal je tussenkomst in een bepaalde richting gaan.

3.1. De dader is een medewerker

Dan speelt het een rol wie het slachtoffer is. Een collega of een cliënt.

In elk geval is het erg belangrijk dat je de andere collega's en de cliënten goed opvangt. Het is waarschijnlijk een grote schok om te zien of te horen dat een vertrouwde medewerker over de schreef gaat. Geef daar dan ook de gepaste aandacht aan. Hoe je cliënten opvangt, kan je lezen in de brochure 'Agressie, hoe verder?'.

Is het slachtoffer een collega? Maak de dader duidelijk dat die over de grens is gegaan. Luister naar diens kant van het verhaal. Geef aandacht aan feiten, gedachten en gevoelens. Soms zal je deze persoon voorlopig van de dienst moeten houden als jij dat kan beslissen. Geef het incident hoe dan ook door aan de directie. Het is best mogelijk dat zulke feiten in het arbeidsreglement vermeld staan als dringende reden tot ontslag.

De welzijnswet voorziet een procedure voor werknemers die slachtoffer zijn geweest van pesterijen, geweld of seksueel grensoverschrijdend gedrag op het werk. In die procedure heeft de vertrouwenspersoon een belangrijke rol. De dader wordt in elk geval mee in de procedure betrokken. Vraag dit zeker na bij de preventieadviseur, de vertrouwenspersoon of de directeur.

Is het slachtoffer een cliënt? Wat zegt het arbeidsreglement over geweld door medewerkers tegenover cliënten? Een dringende reden tot ontslag?

Mag jij beslissen om de dader van dienst te halen? Of moet je aan de directie toestemming vragen?

Wat wordt er tegen de familie/omgeving van de cliënt gezegd? Geef je hen de suggestie om klacht neer te leggen of net niet?

3.2. Is de dader een derde?

Denk bijvoorbeeld aan een leverancier, een vakman of vriend van een cliënt. Als deze personen agressief zijn tegenover cliënten of medewerkers is begrenzen de belangrijkste interventie. Het aspect opvang van de dader is hier veel minder op zijn plaats. Al hangt dat vooral af van de relatie die er is met die persoon.

Je kan verschillende zaken doen. Je verwittigt de werkgever van de persoon als die met je organisatie in contact komt via zijn werk. Je kan uiteraard ook een proces verbaal laten opstellen door de politie. Al dan niet met neerlegging van een klacht.

3.3. De dader is een cliënt

Op de cliënt als dader gaan we hier niet verder in. Je leest er meer over in de brochure voor medewerkers ‘Agressie, hoe verder?’

4. Enkele goede redenen om in opvang en nazorg te investeren

4.1. Menselijke

Als mens hebben we de morele plicht om voor elkaar te zorgen. In de sociale sector is zorgen een belangrijke waarde. Zorg dragen voor je doelgroep hoort bij jouw takenpakket. Ook zorg voor je collega's is belangrijk zodat ze zich goed kunnen blijven voelen in hun job. Door zorg te dragen voor elkaar verbeter je niet alleen de kwaliteit van het werk maar ook de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Iemand die zich goed voelt, presteert beter. Stimuleer je collega's daarom elkaar te steunen in moeilijke situaties. Zorg ervoor dat ze zich veilig genoeg voelen om te kunnen zeggen waar ze nood aan hebben en hoe ze zich gesteund voelen. Geef zelf ook het goede voorbeeld: vraag geregeld oprecht “oewist?” aan je team.

4.2. Preventieve

Uit incidenten met agressief en grensoverschrijdend gedrag kan je leren. Analyseer incidenten systematisch. Analyses brengen meestal patronen aan het licht. Deze vormen de basis van maatregelen die je neemt om incidenten te voorkomen. Pleit daarom bij de directie voor een degelijk registratiesysteem.

In het kader van de welzijnswet is je directie verplicht om een risicobeheersingssysteem op te zetten rond agressie. Ze moet daarvoor specifieke risico's analyseren en op basis daarvan een globaal preventieplan en een jaaractieplan opstellen. Vraag er naar bij de directe of het comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW).

Weet ook dat je agressie-incidenten als arbeidsongeval kan registreren. Doe in elk geval aangifte van agressiefeiten bij de verzekeraar arbeidsongevallen. Op die manier komen ze in de statistieken van het Fonds Arbeidsongevallen terecht.

4.3. Economische

Dit is een motief dat vooral voor de directie van belang is. Maar ook voor jou, gezien je specifieke verantwoordelijkheid.

Elk incident brengt kosten met zich mee. Die variëren in functie van de ernst van het incident. Wat minder geweten is, is dat de kosten van incidenten groter zijn dan we vermoeden. Je hebt in de eerste plaats de kosten die rechtstreeks met de feiten verband houden. Medische kosten en materiële kosten zijn de meest evidente. Minder evident zijn kosten van bijvoorbeeld verzekeringspremies, verloop van personeel, tijdelijke aanwervingen, opleiding van personeel. Op termijn lopen deze kosten hoog op. Ook een belangrijke reden om incidenten te voorkomen.

4.4. Wettelijke

Er bestaat veel wet- en regelgeving die van toepassing is op de arbeidssituatie. De welzijnswet, de wet op de arbeidsovereenkomsten, de arbeidsongevallenwet, de rechten van het kind en de mens, het verzekeringsrecht. In het geval van incidenten met agressief of grensoverschrijdend gedrag kan het zijn dat er op burgerlijk recht een beroep gedaan wordt. Soms zelfs op het strafrecht.

Allemaal regelgeving die in onze arbeidssituatie van belang is. Vraag er daarom naar bij de directie en het CPBW.

Bijlage 1:

Signalen van secundaire traumatisering

Als teamverantwoordelijke kan je deze checklist gebruiken om veranderingen bij je medewerkers vast te stellen en te bespreken. Het is dus goed om eerst een nulmeting te doen. Spreek met je team af om de hoeveel tijd je de checklist doorneemt. Richt je op de opvallende veranderingen.

Signalen	soms	wordt meer	vaak
• Heeft hij last van slaapproblemen vooral nachtmerries			
• Voelt hij zich kwetsbaar voor geweld			
• Is hij wantrouwend naar andere mensen			
• Heeft hij het gevoel niet goed te kunnen helpen			
• Ziet hij geen resultaat van de hulpverlening/begeleiding			
• Heeft hij last van schokkende beelden			
• Twijfelt hij aan eigen kunnen als professional			
• Voelt hij minder steun van het team			
• Voelt hij zich moe			
• Wordt hij hard of cynisch			
• Maakt hij zich thuis zorgen over cliënten			
• Moppert hij op cliënten of teamleden			
• Hij walgt van schokkende verhalen			

Uit de brochure “Secundaire traumatisering in de welzijnssector. De rol van de direct leidinggevende” Sectorfondsen Zorg en Welzijn - Koningin Wilhelminalaan 3 - 3527 LA Utrecht - www.fondsenzw.nl

Aanstiplijst:

Wat doe ik al en wat nog niet?

Continue zorg/cultuur

- Ik vraag op elke teamvergadering hoe het met iedereen gaat.
- De teamleden weten dat ik ervan overtuigd ben dat ze alles doen wat ze kunnen om agressie te voorkomen.
- Ik zet agressie en -beheersing om de x tijd op de teamagenda. En niet alleen naar aanleiding van een incident.
- Ik maak om de zes maanden een overzicht van de geregistreerde incidenten. Ik presenteer ze aan de teamleden en aan de directie.
- Ik bespreek met andere teamverantwoordelijken hoe zij omgaan met incidenten.
- Ik spreek collega's aan op risicovol en niet consequent gedrag.
- Ik zorg dat ik voldoende kennis en vaardigheden heb om opvanggesprekken te doen.

Opvang na agressie-incidenten

- Is er lichamelijk letsel? EHBO of dokter/spoed nodig?
- Ik verwittig meteen de directie.
- Ik informeer het slachtoffer over:
 - Schadevergoedingsregelingen
 - Mogelijkheden om ziekteverlof te krijgen.
 - Maatregelen naar de dader.
 - Mogelijkheid om externe ondersteuning/gesprekken te hebben.
 - Wettelijke bijstand die door de werkgever beschikbaar is gesteld.
- Ik bekijk met het slachtoffer of we aangifte doen van een arbeidsongeval.
- Ik bekijk met het slachtoffer of het nodig is om klacht neer te leggen bij de politie.
- Ik check of de medewerker nog kan blijven werken of dat hij naar huis of de dokter moet gebracht worden. Ik regel dat dan ook.
- Ik check hoe het gaat met de getuigen van het incident en bied hen een gesprek aan.
- Ik garandeer de verdere werking van de dienst of het team waar het slachtoffer weg is.
- Ik vraag hoe het met het slachtoffer gaat als die enkele dagen thuisblijft. Ook bij diens terugkeer op het werk doe ik dat.
- Ik bekijk met het slachtoffer en de directie of het nodig is om (tijdelijk) aangepast werk te organiseren.
- Hebben leidinggevend en andere medewerkers advies gekregen over hoe het slachtoffer en (eventueel) de dader het best geholpen kunnen worden?

- Elk incident dat we als team ernstig vinden, bespreken we om gelijkaardige incidenten te voorkomen.
- Ik heb aandacht voor zowel individuele als voor groepsopvang.
- Tijdens de registratie van incidenten focus ik op wat er gebeurd is en ga ik niet door op emoties.
- Is er een plan ontwikkeld om het slachtoffer is staat te stellen het werk te hervatten met zo min mogelijk nadelige gevolgen van het incident?

Bronnen

Brouwer Elisabeth, Peerdeman Peter, Handboek Veiligheidszorg®. Baarn, Hbuitgevers, 2007.

Buijssen Huub, Agressie in de verstandelijke gehandicaptenzorg. Beleid, opvang en preventie. Utrecht, Sectorfondsen Zorg en Welzijn, 2003

De Soir Erik, Een heel klein beetje oorlog. Omgaan met traumatische ervaringen. Tiel, Lannoo, 2006.

FCB Dienstverlening in Arbeidsvraagstukken. Agressie en onveiligheid, praktijkgids 6, teambespreking. Utrecht, 2007.

Secundaire traumatisering in de welzijnssector, De rol van de direct leidinggevende. Sectorfondsen Zorg en Welzijn. Nummer 920.021.90B

Van der Spek Isabelle, Secundaire traumatisering, Cardea jeugdhulpverlening. Eindwerk, 2004.

Van Tilburg Erik, Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten. Antwerpen, Garant, 2004.

Werkgroep omgaan met agressie, AZ-VUB, Omgaan met en aanpak van agressie. Zorgen in de praktijk. Mechelen, Kluwer, 2003.

Wouters IIs, Je rechten als slachtoffer. Berchem, EPO, 2008.

**Oewist?-materiaal te bestellen
of te downloaden bij
www.icoba.be/campagne-oewist?**



Nood aan een klankbord, advies of ondersteuning bij je plannen?

Icoba is er voor jou. Je kan op ons beroep doen als je nood hebt aan een klankbord, informatie, advies of begeleiding bij het uitwerken of verbeteren van je agressiebeleid of vorming.

Geïnteresseerd?

E-mail naar: icoba@vivosocialprofit.org

Neem zeker ook een kijkje op www.icoba.be.
Daar vind je heel wat nuttige informatie over onze werking.

ICOBA - VIVO vzw
EOLISgebouw Saintelettesquare 13-15, 1000 Brussel

ICOBA

aan de slag met grensoverschrijdend
en agressief gedrag