

6 Steun van je collega's en nazorg

AGRESSIE

Praktijkinformatie



- Soorten nazorg
- BOT
- Randvoorwaarden

Drie soorten nazorg bij agressie



1. Nazorg door leidinggevende

De leidinggevende volgt gedurende drie maanden het herstelproces en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig verwijst hij door naar bedrijfsopvang of bedrijfsmaatschappelijk werker.

2. Nazorg door het bedrijfsopvangteam

De nazorg is ondergebracht bij collega's. De collega's hebben voor dat doel een training gevolgd en zijn lid van het bedrijfsopvangteam BOT. Het BOT wordt na een melding automatisch geïnformeerd. De bedrijfsopvang zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg wordt verleend op basis van vrijwilligheid en bestaat uit maximaal 3 gesprekken. Het eerste gesprek dient binnen 72 uur plaats te vinden. Gespreksonderwerpen zijn:

- Vragen hoe het gaat, bieden van een luisterend oor, steun en troost.
- Het geruststellen van getroffene die 'normale' stressreacties vertoont.
- Het geven van voorlichting over de normale verwerking.
- Het op een rijtje zetten van het gebeurde.
- Het doorverwijzen bij stagnerende verwerking.

3. Nazorg door 'Doorverwijzing'

Als de emotionele gevolgen van een agressie incident langer duren dan is het zinvol om specialistische traumahulp in te schakelen. Het kan ook zijn dat je direct na een ernstig incident ziet, of de inschatting maakt, dat het incident het normale leven van het slachtoffer zo ontwricht dat specialistische hulp gewenst is. In veel organisaties gaan medewerkers eerst naar de bedrijfsarts. De bedrijfsarts kan vaststellen of het zinvol is om een specialistische traumadeskundige in te schakelen.

Randvoorwaarden

Voor het goed functioneren van de nazorg zijn deze randvoorwaarden essentieel:

- De organisatie moet beschikken over een agressiebeleidsplan waarin de nazorg is beschreven en taken en verantwoordelijkheden moeten zijn toegewezen.
- Het beleid moet zijn vertaald naar praktische werkafspraken en vastgelegd in een agressieprotocol.
- De personen die betrokken zijn bij de nazorg moeten een daarvoor geschikte training hebben gevolgd.
- Implementatie en borging op de werkvloer moet zijn geregeld, bijv. door het benoemen van veiligheidscoaches, zie Praktijkinformatiefolder voor veiligheidscoaches 4.

Steun van je collega's en nazorg

Als na een agressie-incident de eerste opvang achter de rug is en de veiligheid weer is hersteld, lijkt voor de meeste collega's de rust weergekeerd. De impact bij de direct betrokkenen is vaak heviger. Zij kunnen nog lang rondlopen met gevoelens van schrik, boosheid en onveiligheid. Ook hebben ze vaak vragen in de trant van: 'heb ik het wel goed gedaan?' en 'waarom moest mij dit overkomen'. Het is belangrijk om deze collega's nazorg aan te bieden. Het doel van de nazorg is bevorderen van het natuurlijke herstel. Als veiligheidscoach ben je actief betrokken bij de nazorg. Je geeft voorlichting over nazorg en collegiale steun aan collega's, slachtoffers wijs je op de nazorgmogelijkheden en op gezette tijden evalueer je het gevoerde beleid. Het uitgangspunt is: bieden van nazorg is verplicht, het afnemen niet.

Voorlichting

Voorlichting is belangrijk. Samen met de arbocoördinator kun je ervoor kiezen dat jij als veiligheidscoach voorlichting geeft. De kern van de boodschap is 'stress is een normale reactie op een abnormale situatie'. Goede voorlichting voorkomt dat medewerkers in de valkuil stappen van het voorval ontkennen of bagatelliseren, aan hun eigen geschiktheid gaan twijfelen of zelfs vluchten in slaappillen, alcohol of drugs. De voorlichting geef je tijdens het teamoverleg. De teamvoorlichting maakt het voor collega's makkelijker op het onderwerp terug te komen of er met elkaar over te praten. Onderwerpen die je aan de orde stelt zijn:

- stresssignalen herkennen
- natuurlijke verwerking
- collegiale omgang
- gestructureerde nazorg
- doorverwijzen

Stresssignalen herkennen

Leer je collega's 'normale' stressreacties herkennen. Dit zijn: prikkelbaar en snel geïrriteerd zijn, snel moe zijn, concentratiestoornissen hebben, slecht slapen. Verschijnselen die horen bij het verwerken van heftige gebeurtenissen zijn het er mee bezig blijven, het incident herbeleven, twijfels over je eigen kunnen hebben, angstig en schrikachtig zijn, inslaap- en doorslaapproblemen, vermijdingsgedrag etc. Het is minder verontrustend als een medewerker deze verschijnselen bij zichzelf herkent en begrijpt dat het om een 'natuurlijke' reactie gaat.

Natuurlijke verwerking

Iedereen verwerkt een schokkende gebeurtenis op zijn of haar eigen manier. Sommigen zoeken steun bij collega's, familie en vrienden en hebben vooral behoefte er veel over te praten. Anderen zijn meer bezig met het hoe en waarom van een gebeurtenis. Ze proberen allerlei zaken in gang te zetten om te voorkomen dat het incident in de toekomst weer gebeurt. Het verwerken duurt, afhankelijk van de impact, gemiddeld twee weken tot zes maanden. Daarna kun je weer redelijk functioneren zonder dat de gebeurtenis steeds op de voorgrond staat.

Sociale steun

Sociale steun is belangrijk, het geeft een gevoel van erbij horen, veiligheid. Het maakt mensen weerbaarder, helpt nare ervaringen verwerken en problemen oplossen. Die hulp kan het best gegeven worden door personen uit de eigen omgeving, bijvoorbeeld collega's. Je kunt onderscheid maken tussen collegiale omgang en gestructureerde nazorg. Als veiligheidscoach geef je voorlichting over deze twee vormen van sociale steun. Zorg dat je vooraf de afspraken uit het agressiebeleidsplan goed kent. Controleer of die afspraken ook voor jouw team voldoende concreet en praktisch zijn.

Spelregels bij de collegiale omgang

De spontane collegiale omgang is een van de meest natuurlijke manieren voor het geven van sociale steun. Collega's twijfelen soms over wat ze wel en wat ze beter niet kunnen zeggen.

Spelregels bij het geven van sociale steun zijn:

- niet meteen over andermans of eigen ervaringen beginnen
- voer geen gesprekken waarbij je elk moment gestoord kunt worden
- ga geen gesprek voeren als je andere dingen belangrijker vindt
- niet veroordelen, bijvoorbeeld door een vraag te stellen waaruit je kunt afleiden dat de ander het beter anders had kunnen doen
- wees heel voorzichtig met grapjes
- niet bagatelliseren
- kom niet meteen met de oplossing
- probeer gevoelens niet te temperen
- reageer niet overbezorgd
- speel niet de hulpverlener of de therapeut
- wees heel voorzichtig met adviezen

Bied in plaats daarvan een luisterend oor, respecteer de gevoelens van je collega, help je collega bij moeilijke momenten en vraag wat jij kunt doen voor je collega.

Gestructureerde nazorg

Steun bij de natuurlijke verwerking kan ook op een meer gestructureerde manier worden aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van enkele nazorggesprekken. De nazorg kan in handen worden gelegd van de direct leidinggevende of een lid van een bedrijfsopvangteam (BOT). In dit laatste geval is de nazorg in handen van collega's die een speciale training hebben gehad. Soms wordt de nazorg gelegd bij de bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon. Belangrijk is dat de zorg laagdrempelig is en niet medicaliserend. Kijk welke afspraken er in het agressiebeleidsplan zijn opgenomen. Als veiligheidscoach blijf je altijd betrokken bij de nazorgtrajecten van je teamleden.



Deze folder maakt deel uit van de serie Praktijkinformatie voor veiligheidscoaches en is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze folder zal altijd de officiële werkwijze gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Een uitgave van Gezond & Zeker in de zorg van Stichting RegioPlus in samenwerking met Vertige Training en Advies (Zoetermeer, 2009).

81981

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting en agressie in de zorg? Kijk op:

www.gezondenzeker.nl

