

AGRESSIE EN GEWELD

Takel en berging



LET OP:

VEROUDERD DOCUMENT

Deze arbocatalogus is niet meer actueel
(per 17 juni 2025).

Gebruik als handreiking,
niet als norm.

Wilt u ook veilig en gezond werken? In deze arbocatalogus vindt u praktische oplossingen en nuttige tips om arborisico's in uw bedrijf effectief aan te pakken.

Inhoudsopgave

1.	Agressie en geweld takel en berging	3
1.1.	<i>Registratie en melding incidenten</i>	<i>4</i>
1.2.	<i>Voorlichting en instructie agressie en geweld</i>	<i>5</i>
1.3.	<i>Alleen werken</i>	<i>7</i>
1.4.	<i>Communicatie</i>	<i>8</i>
1.5.	<i>Signalen van stress, opvang en nazorg</i>	<i>10</i>
2.	Bijlagen.....	12
2.1.	<i>Bijlage 1: meldingsformulier agressie en geweld</i>	<i>12</i>
2.2.	<i>Bijlage 2: tipkaart agressie en geweld.....</i>	<i>16</i>
2.3.	<i>Bijlage 3: signalenlijst.....</i>	<i>17</i>
2.4.	<i>Bijlage 4: gespreksdriehoek.....</i>	<i>19</i>
2.5.	<i>Bijlage 5: handleiding stress.....</i>	<i>20</i>
2.6.	<i>Bijlage 6: Handreiking zelfhulp en opvang bij traumatische gebeurtenissen.....</i>	<i>21</i>
2.7.	<i>Bijlage 7: Tipkaart nazorg agressie-incidenten voor leidinggevers</i>	<i>28</i>

1. Agressie en geweld takel en berging

Risicobeschrijving

Medewerkers van een Takel en bergingsbedrijf kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met agressie en geweld, namelijk

- Van klanten. Bijvoorbeeld agressief gedrag bij het wegslepen van een auto of het afrekenen met buitenlandse chauffeurs of niet-verzekerden;
- Van andere weggebruikers. Bijvoorbeeld bij frustraties als ze lang moeten wachten voordat de weg weer vrijgegeven wordt;

Agressie bestaat dus uit gedragingen van klanten die voor medewerkers zowel lichamelijk als geestelijk bedreigend of schadelijk zijn. Er is sprake van agressie zodra één van de betrokkenen het zo ervaart. Per persoon ligt de grens daarbij ergens anders.

In de arbocatalogus takel en berging behandelen we op dit moment alleen agressie van klanten en andere weggebruikers.

Praktische oplossingen beschrijving

Onderstaand vindt u praktische oplossingen en concrete maatregelen om agressie en geweld door klanten en weggebruikers voor de medewerkers binnen uw bedrijf terug te dringen.

1.1. Registratie en melding incidenten

	Registratie en melding incidenten
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Zorg ervoor dat je als leidinggevende incidenten over agressie en geweld registreert. Hierdoor is het beleid over ongewenst gedrag te verbeteren.
Beschrijving oplossing	Tips voor leidinggevenden - Sociale partners (werknemers- en werkgeversorganisaties) hebben een voorbeeld meldingsformulier agressie (zie bijlage 1) ontwikkeld. Het formulier is op de eigen situatie aan te passen. - Bewaar meldingsformulieren en notities van incidenten in een aparte map. Bespreek de incidenten periodiek met de medewerkers en bekijk dan hoe dit soort incidenten voorkomen of verminderd kan worden. - Gebruik de meldingen ook als input voor de Branche Ri&E takel en berging. Tips voor medewerkers - Registreer een incident samen met je leidinggevende op een registratieformulier. Als dat niet voorhanden is, gebruik dan het voorbeeldformulier (zie bijlage 1).

1.2. Voorlichting en instructie agressie en geweld

	Voorlichting en instructie agressie en geweld
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Door voorlichting weten medewerkers welke risico's zij lopen op het gebied van ongewenst gedrag. Daarnaast weten zij wat ze kunnen en moeten doen om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt. Dit verkleint de kans op het optreden van agressie en geweld.
Beschrijving oplossing	Tips voor leidinggevenden - Medewerkers behoren te weten • In welke situaties agressie en geweld op kunnen treden; • Welke de risicofactoren zijn; • Hoe agressie en geweld te voorkomen; • Wat te doen in voorkomende gevallen. - Maak van voorlichting over agressie en geweld een standaard-onderdeel bij het inwerken van nieuwe medewerkers. - Wijs een nieuwe medewerker op deze catalogus en laat hem deze doornemen. Heeft hij vragen? - Geef tevens aan wat er op dit gebied specifiek is geregeld. - Herhaal voorlichting periodiek, bijvoorbeeld door ieder kwartaal één onderdeel uit deze catalogus te bespreken. Vragen die u daarbij kunt stellen: • Zijn er situaties met agressie of geweld voorgekomen? • Hoe zijn de medewerkers in de praktijk omgegaan met lastige situaties? • Welke oplossingen zijn mogelijk? Op deze manier wordt de kennis weer op peil gebracht. - Er zijn vakopleidingen waarin ook aandacht besteed wordt aan het voorkomen en verergeren van agressie en geweld. Bijvoorbeeld een cursus pechhulp of een cursus veilig werken op de weg. Ook is het mogelijk een cursus te volgen die specifiek ingaat op agressie en emotie. - Kijk ook eens naar de tipkaart (zie bijlage 2) waar een aantal praktische tips voor medewerkers staat over bij agressie en geweld. Tips voor medewerkers - De manier waarop jij als medewerker een klant, weggebruiker of collega aanspreekt, is van grote invloed op hun reactie. Op de tipkaart (zie bijlage 2) staan de belangrijkste tips op een rij. - Er is verschil tussen ongewenst gedrag door frustratie en bewust ongewenst gedrag. De manier van omgaan met beide vormen is eveneens verschillend. - Er zijn trainingen die ook aandacht besteden aan het voorkomen en verminderen van agressie en geweld. Bijvoorbeeld een cursus pechhulp of een

	cursus veilig werken op de weg. Ook is het mogelijk een cursus te volgen die specifiek ingaat op agressie en emotie. Bespreek de mogelijkheden met je leidinggevende als je hier behoefte aan hebt.
--	--

1.3. Alleen werken

	Alleen werken
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Alleen werken brengt in sommige situaties een verhoogd risico met zich mee. Door dat te voorkomen, is de kans op agressie veel kleiner.
Beschrijving oplossing	Tips voor leidinggevenden en medewerkers - Vermijd alleen werken in risicovolle situaties, zoals aan de balie of als een klant zijn auto komt ophalen; - Is alleen werken niet te voorkomen, zorg dan dat er maatregelen genomen worden die de risico's op agressie en geweld verkleinen zoals: • Een balie die ervoor zorgt dat een klant fysiek afgescheiden is van een medewerker, • Een alarmknop achter de balie voor het invoeren van hulp, • Een camera op een risicovolle plek die registreert en bewaart voor als er toch iets gebeurt, - Zie je aankomen dat je toch in een risicovolle situatie terecht komt? • Houd dan je telefoon aan of spreek met de planner af dat je achteraf telefonisch contact met hem hebt. Als je niet hebt kunnen bellen, is dat voor de planner een signaal dat er wellicht wat aan de hand is, • Vraag assistentie aan een ketenpartner (politie of weginspecteur).

1.4. Communicatie

	Communicatie
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	De manier waarop een berger of pechhulpmedewerker communiceert is van grote invloed op het ontstaan of verergeren van agressie. Door zijn manier van benaderen en het omgaan met frustraties, kan hij de kans op agressie verminderen.
Beschrijving oplossing	Situaties waarin juiste communicatie agressie voorkomt of doet verminderen, zijn: - Het wegslepen van auto's tegen de zin in van de chauffeur; - Het afrekenen met de chauffeur van een gestrande vrachtauto; - Geïrriteerde, andere weggebruikers bij incidenten; - Het ophalen van een auto door een klant. Tips voor leidinggevenden - Agressie met ketenpartners zoals wegbeheerders, politie en brandweer komt voor een deel voort uit onbegrip en gebrek aan kennis over hun werk. Bij elkaar in de keuken kijken kan dit verminderen. Overweeg eens een wegininspecteur uit te nodigen mee te gaan met een berger, of andersom. - Medewerkers kunnen leren hoe communicatie agressie kan veroorzaken en verergeren. Voor sommigen is die kennis voldoende. Voor anderen is het daadwerkelijk oefenen in een trainingssituatie noodzakelijk. De training agressie en emotie is hier specifiek voor ontwikkeld. Tips voor medewerkers - De manier waarop jij als medewerker een klant, weggebruiker of collega aanspreekt, beïnvloedt hun reactie. In het document communicatie kun je hier meer over lezen en op de tipkaart (zie bijlage 2) staan de belangrijkste tips op een rij. - Er is verschil tussen ongewenst gedrag door frustratie en bewust ongewenst gedrag en hoe met beide vormen om te gaan, is ook verschillend. - Heb je behoefte aan een training waarin je in oefensituaties leert om je communicatie te verbeteren, overleg dan met je leidinggevende over de mogelijkheden. - Gebruik de standaardbrief gestrand voertuig: landelijke voertuigregeling om een chauffeur uit te leggen waarom hij moet betalen voor het afslepen. Tips voor de planner

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Als planner moet je vaak onder tijdsdruk met alle medewerkers kunnen communiceren. En al die medewerkers zijn verschillend. Hoe beter je aansluit bij de communicatiestijl van je collega's, hoe kleiner de kans op wederzijdse irritatie en mondelinge agressie. Daartoe bestaan effectieve communicatietrainingen. |
|--|--|

1.5. Signalen van stress, opvang en nazorg

	Signalen van stress, opvang en nazorg
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Als medewerkers agressie en geweld hebben meegemaakt, kunnen ze last krijgen van stress. Als signalen van stress tijdig herkent en besproken worden, is veel ellende te voorkomen. Die signalen zijn namelijk energievreters en een bekende voorloper van langdurig verzuim.
Beschrijving oplossing	Bij agressie en geweld zal de ene persoon sneller stress ervaren dan de ander. Iedereen is hierin verschillend. Daarom is het belangrijk dat die signalen snel herkend worden en dat snel een goed gesprek gepland wordt. Tips voor leidinggevenden - Signalen van stress zijn signalen die er eerder niet waren. Kijk eens in de signalenlijst (zie bijlage 3) om ze te herkennen. - Een goed gesprek met een gestreste medewerker, is een kunst op zich. Doe zo'n gesprek altijd onder vier ogen. Maak zo nodig gebruik van de gespreksdriehoek (zie bijlage 4) met handleiding (zie bijlage 5). Door deze te gebruiken kun je de oorzaken beter boven tafel krijgen en makkelijker tot oplossingen komen. - Heeft een medewerker een traumatische gebeurtenis meegemaakt bij een berging en blijft hij hier last van houden? Overleg dan met hem of hij professionele ondersteuning nodig heeft. Dat kan via de arbodienst, of huisarts. En wellicht kunnen ervaringen van de lokale brandweer of politie ook helpen. Die hebben vaak al ervaring met het inhuren van professionele ondersteuning na een trauma. In de handreiking zelfhulp (zie bijlage 6) staan de specifieke signalen beschreven en wordt aangegeven wanneer professionele hulp in te schakelen. - Bekijk ook de tipkaart nazorg agressie-incidenten voor leidinggevenden (zie bijlage 7). Tips voor medewerkers - Aan een gebeurtenis met veel agressie en geweld kun je behoorlijke stressreacties en zelfs gezondheidsklachten over houden. Lees, als je dat overkomt, eens de Handreiking zelfhulp (zie bijlage 6). Heb je behoefte aan professionele ondersteuning? Vraag daar dan om bij je leidinggevende, of maak een afspraak met de bedrijfsarts of de vertrouwenspersoon van jullie arbodienst. Ook slachtofferhulp Nederland kan je helpen bij de eerste opvang: bereikbaar op werkdagen van 09.00-17.00 uur via 0900-0101 (lokaal tarief)

2. Bijlagen

2.1. Bijlage 1: meldingsformulier agressie en geweld

Bijlage 1: Meldingsformulier agressie-incident

Door het invullen van dit formulier wordt snel en eenvoudig verslag gedaan van een agressie-incident. Dat is belangrijk voor de medewerker, voor de leidinggevende en zo nodig voor het melden van het incident bij de politie. Het is de bedoeling dat het formulier samen met de leidinggevende ingevuld wordt. Het invullen gebeurt zo snel mogelijk na het incident en in ieder geval binnen 48 uur. Zorg voor een map waar deze formulieren in bewaard worden.

Gegevens medewerker

Naam (blokletters) _____
Telefoon _____
Naam werkgever (blokletters) _____
Adres _____
Postcode _____
Plaats _____

Beschrijving van het agressie-incident

Datum _____
Tijdstip _____
Plaats _____

Typering locatie ☐ Vestiging
☐ bedrijfsadres
☐ ~~privé-adres~~ ☐ anders nl.: _____

Wat is er gebeurd? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Schelden	☐ Diefstal	☐ Schoppen
☐ Beledigen	☐ Discrimineren	☐ Mes/steekwapen
☐ Vernielen	☐ Seksuele intimidatie	☐ Vuurwapen
☐ Bedreigen	☐ Slaan	☐ Overval
☐ Anders, nl: _____		

Wat was de aanleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Onbekend
- ☐ Afrekenen van kosten
- ☐ Ontevreden over dienstverlening
- ☐ Dronken
- ☐ Vuurwapen
- ☐ Weigering zich aan regels te houden/niet opvolgen aanwijzingen
- ☐ Anders, nl:

Wat was de reactie van de medewerker? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen
- ☐ Klant opgedragen aanwijzingen toch op te volgen
- ☐ Assistentie politie ingeroepen
- ☐ Waarschuwing gegeven
- ☐ Anders, nl:

Gegevens en kenmerken van de dader(s)

- ☐ Klant
- ☐ Anders, _____
- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- Leeftijd _____
- Lengte _____

Postuur (gezet – atletisch – slank, e.d.) _____

Fysieke kenmerken (bril – snor – baard – tatoeages – littekens, e.d.) _____

Nationaliteit ☐ bekend ☐ niet bekend

Overige

Korte beschrijving van het incident

Beschrijving van de schade

Lichamelijk letsel _____
Emotionele toestand _____
Materiële schade _____
Hinder tijdens het werk _____

Beschrijving van de afhandeling

Zaak afgehandeld? ☐ ja ☐ nee

Juridische afwikkeling (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Melding politie
- ☐ Aangifte politie
- ☐ Melding Inspectie SZW*)
- ☐ Klacht bij betreffende bedrijf/organisatie
- ☐ Anders, nl:

*) Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet is verplicht arbeidsongevallen of incidenten die geleid hebben tot de dood, blijvend letsel of ziekenhuisopname direct aan de Inspectie SZW te melden. Doorgaans zal de inspectie zo snel mogelijk na de melding een onderzoek instellen. Zie voor digitaal meldingsformulier www.inspectieszw.nl.

Medisch/psychologisch (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen actie
- ☐ Behandeling ziekenhuis/EHBO
- ☐ Opname in ziekenhuis
- ☐ Ondersteuning *Slachtofferhulp*
- ☐ Anders, nl:

Financieel (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Vergoeding
- ☐ Claim naar derden
- ☐ Claim naar eigen organisatie
- ☐ Anders, nl:

Behoeft medewerker (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Gesprek met leidinggevende
- ☐ Aangifte politie
- ☐ Vergoeding schade
- ☐ Ondersteuning *Slachtofferhulp*
- ☐ Anders, nl:

Hoe kunnen we een soortgelijk incident een volgende keer voorkomen?

Welke acties gaan we daarvoor ondernemen? Wat, wie, hoe en wanneer?

Datum invulling _____

Handtekening medewerker

Handtekening leidinggevende

2.2. Bijlage 2: tipkaart agressie en geweld

Tipkaart agressie en geweld

Wat te doen bij incidenten ...

....om agressie te voorkomen?

- Wees beleefd en blijf beleefd;
- Groet bij het komen en weggaan;
- Vraag om uitleg als je iets niet begrijpt, en doe dat rustig en vriendelijk;
- Als je het ergens niet mee eens bent, zeg dat op een vriendelijke manier;
- Als je iets niet weet, draai daar dan niet omheen en zeg dat je het uitzoekt, of naar een oplossing zoekt;
- Als je kritiek krijgt, reageer daar dan rustig op.

.... om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt?

- Raak een boos of agressief iemand nooit aan;
- Ga niet vragen over begrip voor je eigen situatie of werkdruk. Iemand die agressief is vindt zijn eigen situatie hoe dan ook belangrijker;
- Luister goed naar de ander, en laat hem of haar uitspreken;
- Als de ander onduidelijk is, stel dan vragen;
- Vermijdt discussie over gelijk hebben of gelijk krijgen, voorkom een machtsstrijd;
- Neem de ander serieus, probeer je te verplaatsen in de ander;
- Laat merken dat je moeite doet om het te begrijpen bijvoorbeeld door samen te vatten. 'Dus als ik het goed begrijp dan...';
- Hou het zakelijk en betrek hetgeen de ander zegt niet op je persoon;
- Blijf rustig, vooral vriendelijk en op z'n minst beleefd, ook als de ander bozer wordt en heftiger gaat spreken. Een rustige toon van jou is de beste manier om boosheid te verminderen;
- Val nooit je bedrijf of je collega's af en praat op een redelijke manier over het werk en over je eigen werk;
- Zoek naar een oplossing als de ander een gegronde reden heeft en doe dat in overleg met de ander. Misschien heeft die zelf al een voorstel. Overleg zo nodig met je baas;
- Probeer een gemaakte fout te herstellen zodat de ander alsnog tevreden is;
- Sluit het gesprek positief af;
- Trek je conclusies: wat kan beter, kunnen we dit voorkomen, waar moeten we de volgende keer aan denken? Dit kun je ook inbrengen in een werkoverleg.

En als het toch uit de hand loopt, pas het STOP-principe toe:

Stoom afblazen. Laat de ander even uitzazen;

Tot de orde roepen. Roep de ander tot de orde;

Onieuw beginnen. Begin het gesprek opnieuw;

Passen bij herhaling. Valt de ander toch in herhaling stop dan direct het gesprek met:

"Ik heb u net gezegd dat ik zo niet aangesproken wens te worden" of

"Ik hoor u nu weerzeggen, dat betekent dat ik het gesprek nu stop."

2.3. Bijlage 3: signalenlijst

Signalenlijst

Er zijn vrijwel altijd signalen voordat een medewerker overspannen raakt, een burnout krijgt of andere zeer negatieve gevolgen van werkdruk of ongewenst gedrag ondervindt. In de praktijk kunnen medewerkers zeer uiteenlopende signalen vertonen, dat maakt interpretatie soms lastig. De kern van deze signalen is echter altijd **'anders dan anders'**. Dat wil zeggen: medewerkers reageren anders of tonen ander gedrag dan voorheen.

Zichtbaar of niet

De checklist noemt in de bovenste helft zichtbare signalen die medewerkers kunnen vertonen. In de onderste helft staan signalen die niet meteen op het werk zichtbaar zijn. Ze zijn in de checklist opgenomen om een volledig beeld van mogelijke individuele gevolgen te geven. Bovendien kunnen collega's of leidinggevendenden zich van deze gevolgen op een andere manier een beeld vormen, bijvoorbeeld via gesprekken.

Geen incidenten

Het gaat bij het toepassen van de checklist niet om incidenten, zoals een medewerker die een keer geen inspiratie heeft. Het gaat om gedrag dat voor die medewerker niet normaal is en dat hij de laatste tijd vaker laat zien. Bijvoorbeeld iemand die de laatste weken steeds besluitelozener is. Afhankelijk van het normale gedrag van de medewerker en de intensiteit van de signalen die collega's of de leidinggevende waarnemen, is het raadzaam om bij 1, 2 of 3 signalen tot het bespreken van de signalen en het aanpakken van werkdruk of ongewenst gedrag over te gaan.

Je kan de signalenlijst ook als medewerker gebruiken om te zien wat jouw stress signalen zijn.
--

In gedrag:	Psychisch/emotionele signalen:	Lichamelijke signalen:
Zichtbare signalen:		
☐ Overuren en/of achterstand in werk ☐ Onderpresteren ☐ Prioriteiten verwarren ☐ Onzorgvuldig in het werk en/of het onderhoud van werk ☐ Fouten, ongevallen, bijna-ongevallen ☐ Geen of nauwelijks pauzes nemen ☐ Sociale isolatie ☐ Meer en ongezonder eten of drinken ☐ Meer roken ☐ Van de hak op de tak springen ☐ Door kleine tegenslagen overdreven van de wijs raken	☐ Prikkelbaar ☐ Agressief ☐ Angstig ☐ Ongeïnspireerd, diep zuchtend ☐ Snel schrikken ☐ Ongemotiveerd ☐ Ontevreden ☐ Vergeetachtig ☐ Verstrooid, slecht kunnen concentreren ☐ Sarcastisch ☐ Sombor ☐ Besluiteloos ☐ Chaotisch	☐ Oververmoeid ☐ Vermageren of juist aankomen ☐ Nagelbijten ☐ Beven, zweten, trillen, tics ☐ Huilen ☐ Gespannen houding ☐ Hyperventileren ☐ Huiduitslag ☐ Vaker en langer durende verkoudheden, hoofdpijnen en griepjes
Niet-zichtbare signalen:		
☐ Minder en onvoldoende ontspannen, bijvoorbeeld via sport of hobby's ☐ Meer medicijngebruik (slaappillen, kalmeringsmiddelen, maagpillen) ☐ Minder en onvoldoende over als lastig ervaren situaties praten ☐ Minder en onvoldoende emotionele steun ervaren	☐ Geen afstand nemen van het werk, thuis zorgen maken over werkproblemen ☐ Verdrietig gevoel, depressief ☐ Zelfverwijten, schuldgevoel ☐ Angst voor de toekomst ☐ Gevoel van onrust ☐ Opgejaagd gevoel ☐ Onzeker, gevoel mislukking te zijn ☐ Onwerkelijk gevoel ☐ Ongeïnteresseerd gevoel ☐ Voortdurend piekeren	☐ Spanning in nek en schouders ☐ Duizelig, gevoel flauw te vallen, sterretjes zien ☐ Slapeloos, vaak wakker of andere slaapklachten ☐ Hoofdpijn, migraine ☐ Spierpijn ☐ Opgeblazen gevoel, indigestie, oprispingen, maagpijn ☐ Hoge bloeddruk ☐ Hartkloppingen, pijn of druk op de borst

Beschikbaar gesteld door Ergo-Balans en Bactic, © Aukje van den Bent, 2004.

2.4. Bijlage 4: gespreksdriehoek

Wat zijn de belangrijkste probleemgebieden achter uw stress?

Doel van dit gesprek is om erachter te komen waar 'het niet goed is gegaan' waardoor u nu overbelast bent. U wordt niet ter verantwoording geroepen, het gaat er niet om een 'schuldige' aan te wijzen maar om samen tot oplossingen te komen (voor de hele afdeling) die eerder niet bedacht zijn of die u niet voor mogelijk hield.

Hoeveelheid
werk en
verstoringen

Omgang met
collega's of
leiding

Ontwikkelings-
mogelijkheden
of
werkzekerheid

Werk en privé
slecht te
combineren

Last van
agressie of
intimidatie

In gesprek over stress: Samen oplossingen vinden

• Maak doel duidelijk: u roept de ander niet ter verantwoording, u zoekt hulp bij vinden oorzaken en oplossingen. Bied ook vertrouwelijkheid en een open sfeer, druk de ander niet in het defensief.

• Geef aan wat de medewerker mag verwachten: u zult alles serieus overwegen, maar u kunt niet direct alle bedachte oplossingen toezeggen. Vooraf bedenkt u zelf oplossingen die u op haalbaarheid wilt toetsen.

In gesprek over stress: Zó gaat u van start

STAP 1: De stressrisico's op een rij: Zet de driehoek tussen u en de gesprekspartner en vraag "kun je aanwijzen wat het belangrijkste probleem voor je is?" Stel daarna één van deze vijf openingsvragen:

Hoeveelheid werk en verstoringen: "Wanneer en bij welke taken lukt het je niet om je werk goed te doen?"	Omgang collega's: "Wat staat een goede werkrelatie met de leiding en/of collega's in de weg?"	Ontwikkeling en werkzekerheid: "Welke positie wil je graag bereiken, maar lukt je niet? Welke onzekerheid heb je over je werk in de toekomst?"	Werk en privé: "Op welke momenten is het moeilijk om werk en privé-verplichtingen te combineren?"	Agressie: "In welke situaties met klanten of patiënten voel je je niet prettig of bedreigd?"
---	--	---	--	---

Baken het probleemgebied af:

Een volledige lijst van alle problemen opstellen, is niet nodig. Stel samen het meest urgente vast, zodat er een kapstok is om oplossingen te gaan vinden.

Vraag

"Als ik je goed begrijp, is ... het grootste knelpunt?"

Hoe gaat u verder?

Zie het stappenplan 'STRESS DE BAAS' voor het gespreksvervolg! Dit is de samenvatting van de handleiding Preventie Leidraad, zie ook www.werkendperspectief.nl

2.5. Bijlage 5: handleiding stress

Stress de baas: In 3 stappen naar oplossingen

Stressklachten zijn vaak de reden dat mensen afhaken en gaan verzuimen. Voor je 't weet zit iemand onnodig lang thuis.

Van leidinggevend wordt verwacht dat zij dit zoveel mogelijk vóór zijn. Om de collega's en het budget niet onnodig te belasten (verzuim is kostbaar!) én uiteraard in het belang van de overbelaste collega: niemand gaat graag gebukt onder stress.

Stress lijkt ongrijpbaar. We vinden het lastig hierover in gesprek te gaan. Toch is dat de enige manier om er op tijd bij te zijn en samen oplossingen te gaan vinden. Dit stappenplan is uw handvat. U krijgt de stressoren concreet en u vindt de route naar oplossingen.

Uitgangspunten: Het denken over stress

- Mensen vallen om zodra zij geen kans zien de oorzaak van hun stress te beïnvloeden
- Duidelijkheid over welke mogelijkheden (nog) ontbreken om problemen op te lossen, is de sleutel om uitval te voorkomen
- Zo lang u niet precies weet wat de stressbron is, kunt u niet beslissen of en wat u gaat doen
- Met het oplossen van knelpunten bereikt u dat anderen niet uitvallen om dezelfde redenen (en dat de overbelaste collega niet opnieuw uitvalt)
- Aanpakken van de knelpunten die werkdruk en stress veroorzaken, verbetert ook de productiviteit en remt vertragingen

STAP 1:

In gesprek over stress:

De opening van het gesprek – 'de stressrisico's op een rij' – is samengevat op de gespreksdriehoek 'In gesprek over stress'.



STAP 2A en 2B:

U gaat vragen wat maakt dat knelpunten (nog) in stand blijven.

Uw gesprekspartner ontbreekt het aan één of meer van onderstaande mogelijkheden om zijn problemen op te lossen. Die gaat u samen vaststellen.

A. Stel de ontbrekende oplossingen en belemmeringen vast

Mogelijkheden voor de medewerker om zelf het probleem op te lossen:

- Werkwijze aanpassen, volgorde veranderen, deadline uitstellen (hoort bij: 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Slechte sfeer aankaarten (hoort bij: 'verstoorde omgang')
- Deadline uitstellen, volgorde veranderen (hoort bij: 'disbalans werk-privé')
- Anders werken (hoort bij: 'agressie')

Mogelijkheden voor de medewerker om het probleem met anderen op te lossen:

- Collega vragen bij te springen, om uitleg vragen (hoort bij: 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Sociale steun zoeken (hoort bij: 'verstoorde omgang')
- Sociale steun zoeken (hoort bij: 'agressie')

- Een mentor of coach zoeken (hoort bij: 'ontwikkelingsmogelijkheden en werkzekerheid')

Mogelijkheden het probleem met leidinggevende of iemand van andere afdeling op te lossen:

- Taakverdeling, planning en samenwerking met andere teams aankaarten (hoort bij: 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Zoeken naar bemiddeling (hoort bij: 'verstoorde omgang')
- In gesprek gaan over training, loopbaanontwikkeling (hoort bij: 'ontwikkelingsmogelijkheden en werkzekerheid')
- Werktijden, taakverdeling, roosters en/of zorgverlof aankaarten (hoort bij: 'disbalans werk-privé')
- Opvang organiseren, protocol ontwikkelen (hoort bij: 'agressie')

B. U bespreekt vervolgens samen:

- Zijn dit mogelijkheden die de ander nog niet voor ogen had?
- Zijn er andere oplossingen denkbaar?
- Waarom heeft de medewerker (nog) niet geprobeerd actie te ondernemen?
 - Hij was niet bevoegd een oplossing in gang te zetten
 - Hij wist niet dat hij een mogelijkheid kon benutten
 - Hij durfde of wilde een mogelijkheid niet oppakken
 - De werksfeer of organisatiecultuur belemmerde hem in actie te komen
 - De stijl van leidinggeven belemmerde het benutten van mogelijkheden

STAP 3:

Van individuele oplossingen en belemmeringen naar het groepsniveau

U heeft nu samen helder wat bij uw gesprekspartner de oorzaken, belemmeringen en oplossingsrichtingen zijn. De kunst is nu door te pakken naar oplossingen voor het hele team. Wat kunt u doen om anderen te behoeden voor (te) zware stressklachten? U kunt op vrijwillige basis het gesprek herhalen met collega's. Dan kunt u zien dat bepaalde oplossingen bruikbaar zijn voor het hele team, andere juist specifiek voor de uitgevallen medewerker.

Dit stappenplan is een samenvatting van de handleiding 'Preventie Leidraad', die nog verdere suggesties en voorbeelden geeft. Deze volledige gesprekshandleiding is aan te vragen bij / te downloaden van:

Commissie Werkend Perspectief
023 - 554 99 36
www.werkendperspectief.nl



Commissie Het Werkend Perspectief
Subcommissie Psychische Problematiek

2.6. Bijlage 6: Handreiking zelfhulp en opvang bij traumatische gebeurtenissen.

Handreiking zelfhulp en opvang bij traumatische gebeurtenissen.

Inleiding

Het doel van deze handreiking is een zo optimale als mogelijke ondersteuning voor de bergingsmedewerker / hulpverlener te bewerkstelligen, zodat stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval bij deze medewerker / hulpverlener na rampen en schokkende/ traumatische gebeurtenissen zo veel als mogelijk worden voorkomen.

Bergingsmedewerkers krijgen in de praktijk te maken met bij ongeval betrokken verkeersslachtoffer. Ongevallen met mens en dier en ook kinderen kunnen grote indruk maken bij de hulpverleners.

Beroepshalve heeft men een verhoogd risico met een dergelijke traumatische ervaring geconfronteerd te worden zoals ook andere hulpverleners.

Een traumatische gebeurtenis

Deze omschrijft men ook als een gebeurtenis die buiten het patroon van gebruikelijke menselijke ervaringen ligt en die duidelijk leed zou kunnen veroorzaken bij vrijwel iedereen. Anders gezegd, het is een gebeurtenis die zo ingrijpend en anders is dat de persoon deze emotioneel nauwelijks aankan.

Voorbeelden van traumatische gebeurtenissen

- Intimidatie of bedreiging, dreiging van geweld
- Meerdere schokkende ervaringen in korte tijd
- Verkeersongevallen met dodelijke afloop of zwaar lichamelijk letsel, met name indien er kinderen of bekenden of familie betrokken zijn
- Zelf betrokken zijn bij een ongeval
- Zelf slachtoffer zijn geweldsincidenten
- Aanwezig zijn bij dood of zwaar lichamelijk letsel van collega
- Plotseling confrontatie met de dood
- Ongevallen met meerdere slachtoffers

De verwerking op eigen kracht van de hulpverlener

De ervaring leert dat de meeste mensen schokkende ervaringen op eigen kracht te boven komen, met hulp van de eigen omgeving zoals hun collega's, familie, vrienden of lotgenoten. Deze veerkracht zoals dat wordt genoemd kan bevorderd worden door een gezonde werkcultuur, goede training, een degelijk gezondheidsbeleid en een goed georganiseerde afhandeling van incidenten. Het uitgangspunt is dat bergingsmedewerkers deze veerkracht hebben.

Hoe reageert het lichaam op een trauma

Elk lichaam afhankelijk van de persoonlijkheid anders.

Veel voorkomende reacties zijn:

Verdoving, verdriet, angst, vermoeidheid, slapeloosheid, nachtmerries, problemen bij ademhaling, duizeligheid, hoofdpijn, spierspanning, stress, verwardheid incl. concentratie en geheugenproblemen, hartkloppingen, ongecontroleerde trillingen, prop in de keel, misselijkheid, onregelde menstruatie, verminderde seksuele belangstelling.

Verdoving

Uw geest verwerkt de klap in fases. In het begin voelt u zich wellicht verdoofd. Het incident lijkt misschien onwerkelijk: als een droom, als iets dat niet echt gebeurd is. De verdoving fungeert als een soort schokbreker om te voorkomen dat men plotseling door al te hevige gevoelens wordt overweldigd. Buitenstaanders denken dan ten onrechte dat de betrokkene zich heel flink gedraagt of ze interpreteren dit gedrag als 'gebrek aan betrokkenheid'.

Bezigheden

Bezig zijn en blijven in welke vorm dan ook kan verlichtend werken. Overactiviteit is echter niet goed aangezien de aandacht en hulp die u zelf nodig hebt daardoor in de verdrinking staat.

Realiteit

Confrontatie met de realiteit – bijvoorbeeld teruggaan naar de plek waar het incident zich heeft afgespeeld, begrafenis(sen) bijwonen, krantenartikel(en) lezen over de gebeurtenis – helpt u om het incident te verwerken.

De crisis overwinnen

Als u zich toestaat psychisch met het incident aan de slag te gaan, is het nodig om er keer op keer over na te denken, er over te praten en er s' nachts over te dromen.

Steun

Praktische en emotionele steun van andere mensen kan alles draaglijker maken. Wijs hen niet af. U hebt er veel baat bij als u uw ervaringen deelt met personen die hetzelfde hebben meegemaakt. De erkenning en herkenning van collega's kan helpen. Barrières kunnen wegvallen en relaties kunnen zich verdiepen.

Privacy

Om u gevoelens te kunnen hanteren zult u het af en toe nodig hebben om alleen te zijn of alleen maar bij uw gezin of goede vrienden.

Waarschuwing: Blijven steken in de fase van verdoving (het blokkeren van gevoelens) alsmede vluchten in bezigheden belemmeren de verwerking en het herstel.

Acceptatie

Veel mensen gaan ervan uit dat zij opgewassen zijn tegen allerlei invloeden van buiten af. Van groot belang is dat men accepteert dat een dergelijk ingrijpende gebeurtenis ook bij u van grote impact kan zijn.

Emoties die normaal zijn

Welke gevoelens en emoties zijn normaal?

- Vrees
In elkaar storten, controle te verliezen over de eigen persoon; dat een dergelijke gebeurtenis zich opnieuw zal voordoen; voor letsel of schade aan eigen persoon en personen waarvan men houdt.
- alleen gelaten te worden, geliefde personen kwijt raken.
- Hulpeloosheid. Een crisis of ramp toont niet alleen menselijke kracht maar ook machteloosheid. Machteloosheid, omdat men onvoldoende slachtoffers heeft kunnen helpen of redden.
- Verdriet, vanwege de doden, gewonden en verliezen.
- Gernis om alles dat verloren en kwijt is.
- Schuld, omdat men het er beter heeft afgebracht dan anderen: nog in leven te zijn of niet gewond te zijn geraakt.
- spijt dingen nagelaten of niet gedaan te hebben.
- Herinneringen aan eerdere verliezen of aan geliefde personen die dood of gehandicapt zijn.
- Boosheid op hetgeen gebeurd is, op degene die het veroorzaakte of toestond dat het gebeurde; op de onrechtvaardigheid en zinloosheid van alles; vanwege de schaamte en vernedering of krenkingen; vanwege het gebrek aan begrip bij anderen.
- "waarom moest mij dit overkomen"?
- Schaamte, omdat men eigen gevoelens, zoals hulpeloosheid, verdriet, niet of juist wel heeft getoond, omdat men niet heeft gereageerd zoals men gewent had.
- Wanhoop
- teleurstellingen, afgewisseld met: Hoop op betere tijden.
- Herstel

Genezing of herstel is alleen mogelijk als men deze gevoelens toelaat. De confrontatie met deze gevoelens doet heel veel pijn. Bij elke volgende confrontatie zal de pijn echter iets minder hevig zijn. Men hoeft niet bang te zijn gek te worden of de controle over de eigen persoon te verliezen als men pijnlijke gevoelens over zich heen laat komen. Indien men daarentegen deze gevoelens tegenhoudt, leidt dit op den duur tot psychische en lichamelijke klachten. Huilen zorgt voor opluchting. Bedenk dat niet de tijd alle wonden geneest, maar alleen de herhaalde confrontatie met pijnlijke gevoelens. Het ontvluchten of zich slechts heel kort (enkele seconden) bloot stellen aan de pijn maakt de wond dieper. Elke confrontatie die men enige tijd laat aanhouden maakt de put van het verdriet de volgende keer iets minder diep.

Zelfredzaamheid / wat kunt u zelf doen

- Pot gevoelens niet op, maar uit ze.
- Vermijd niet om te praten over wat u hebt ervaren. Grijp elke gelegenheid aan om de gebeurtenis met anderen de revue te laten passeren. Of doe dit, in gedachten, alleen. Sta uzelf toe deel uit te maken van een groep mensen waar u zich bij thuis voelt of die van u houden.
- Stel u kwetsbaar op en wees bereid om steun te aanvaarden.

- Verwacht niet dat herinneringen (snel) zullen verdwijnen; emoties zullen u nog hele tijd vergezellen.
- Neem (voldoende) tijd om te slapen, te rusten, te denken en bij uw vrienden en familie te zijn. U hebt óók rust en afleiding nodig.
- Wees duidelijk en eerlijk tegenover familie, vrienden en collega's over uw behoeften.
- Geef aan wat uw behoeften zijn op het gebied van de verwerking.

Probeer, als de allereerste fase van hevige emoties voorbij is, een zo normaal mogelijk leven te leiden. Lang thuis blijven helpt u niet verder, integendeel. Probeer dóór te werken of het werk zo snel mogelijk te hervatten. Probeer wel, indringende of moeilijke situaties te vermijden, werk in de luwte.

- Omring u met alles wat leeft; mensen, dieren, planten.
- Probeer uw emoties op papier te zetten of om te zetten in schilderijen, tekeningen of muziek.
- Rijd voorzichtiger dan voorheen, wees ook voorzichtig met klusjes of gevaarlijke activiteiten in en om het huis.
- Bedenk dat de overweldigende gevoelens op den duur zullen verminderen.
- Neem geen belangrijke beslissingen, bijvoorbeeld stoppen met of veranderen van werk, in een stressvolle periode.
- Wees voorzichtig met rustgevende medicijnen en slaapmiddelen (gebruik deze hoogstens 10 á 14 dagen).
- Bedenk dat een incident gevoelens van eerdere verliezen (bijvoorbeeld sterfgevallen) kan losmaken.

Waarschuwing: ongelukken komen vaker voor in een periode van ernstige stress.

Oorzaak: verminderde concentratie en oplettendheid

Wanneer kunt u beter professionele hulp inroepen?

1. Als u het gevoel hebt dat u de intense gevoelens of lichamelijke reacties niet kunt hanteren. Als u het gevoel hebt dat gevoelens niet op de goede plek terechtkomen, als u zich chronisch gespannen, verward, leeg of uitgeput voelt. Als lichamelijke symptomen –zoals hoofdpijn, maagklachten, gebrek aan eetlust – niet verdwijnen.
2. Als u zich na een maand nog steeds verdoofd en leeg voelt en niet de gevoelens hebt die iedereen heeft na een dergelijke gebeurtenis. Als je actief moet blijven om zo niets te voelen.
3. Als nachtmerries en slecht slapen maar niet voorbijgaan.
4. Als u niemand hebt of kent met wie u uw gevoelens kunt delen en u het gevoel hebt dat u dit nodig hebt.
5. Als u merkt dat uw relatie(s) onder druk komt (komen) te staan of ernstig onder het gebeurde te lijden heeft (hebben), of als er actuele problemen ontstaan.
6. Als u ongelukken krijgt.
7. Als u sinds de ramp blijvend meer rookt of drinkt.
8. Als u merkt dat iemand uit uw naaste omgeving (bijvoorbeeld een collega) extra kwetsbaar is of niet voldoende herstelt.

9. Als u bang bent op straat te gaan uit vrees (weer) geconfronteerd te worden met mogelijke rampen.
10. Als u andere of buiten proportie heftig reageert op gebeurtenissen of personen binnen of buiten de werksituatie.

Collegiale ondersteuning

Er wordt onderkend dat bij het verwerken van een traumatische gebeurtenis de bijdrage van collega's als het gaat om signaleren en ondersteunen van essentieel belang is. Collegiale ondersteuning is goed toegankelijk en collega's geven vaak ondersteuning zonder oordeel, commentaar of kritiek en met openheid, begrip en steun. Het is belangrijk om deze ondersteuning door collega's een plek te geven in de dagelijkse gang van zaken binnen het bedrijf.

Brancheorganisaties achten het van groot belang dat de opvang van collega's na schokkende ervaringen goed worden geregeld. .

Eigen verantwoordelijkheid

Iedere medewerker heeft echter een eigen verantwoordelijkheid om zijn inzetbaarheid in stand te houden. Dit niet alleen door zijn kennis en beroepsvaardigheden bij te houden, maar ook door zijn gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden. Wel is het van belang dat hij/zij met enige regelmaat wordt gewezen op de mogelijkheden van beschikbare hulp.

De rol van de organisatie

Bij het behouden en vergroten van de veerkracht van de medewerkers speelt de organisatie een zeer belangrijke rol. Dankzij een gezonde werkcultuur zijn veel klachten te voorkomen en wordt de kans op negatieve consequenties van schokkende gebeurtenissen verkleind. Dit houdt onder meer in dat nieuwe medewerkers goed begeleidt worden na ervaringen met bergingen met ernstig letsel of overledenen; ook moet er aandacht zijn voor gezondheidsbeleid, erkenning en herkenning van ondersteuning na traumatische gebeurtenissen en een goede organisatie voor het afhandelen van incidenten waarbij leermomenten zijn opgetreden.

Tijdig constateren van de noodzaak tot en de inzet van collegiale ondersteuning

Collegiale ondersteuning dient in ieder geval te worden overwogen bij incidenten waarbij sprake is van:

- ernstig letsel of dreiging (met name bij kinderen);
- betrokkenheid van familie of collega's van de getroffen bergingsmedewerker;
- onmacht bij de bergingsmedewerker;
- een bergingsmedewerker die zelf aangeeft behoefte aan ondersteuning te hebben;
- direct geweld tegen de medewerker tijdens werkzaamheden.

Uitvoeren van de collegiale ondersteuning

Belangrijk is dat collegiale ondersteuning een puur signalerende en ondersteunende functie heeft.

Deze ondersteuning bestaat uit:

- bieden van praktische hulp;
- stimuleren van een gezonde verwerking;
- vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing;
- monitoren van het proces van verwerking;
- aandacht schenken aan het sociale netwerk;
- aandacht schenken aan (eventuele) negatieve reacties uit de omgeving.

Adviezen voor de organisatie

Eigen verhaal kunnen vertellen

Belangrijk is dat de medewerker de gelegenheid moet worden geboden het eigen verhaal te vertellen.

Daarbij is het af te raden om kort na een incident te actief de gevoelens en emoties uit te vragen die de collega medewerker mogelijk heeft ervaren.

Het is verstandig de "psycho-informatie" niet alleen na een incident aan te bieden, maar ook al eerder onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

1 Constateren

2 Inroepen van collegiale ondersteuning

3 Uitvoeren van collegiale ondersteuning

4 Monitoring van medewerkers en diens functioneren

5 Advies tot doorverwijzen

Informeren leidinggevende en/of coördinator

Aan te bevelen is een maximum van drie gesprekken met de collegiale ondersteuning, in drie fases: een eerste gesprek enkele dagen na het incident, een tweede gesprek na vier tot zes weken, en een derde gesprek na drie maanden.

Wel kan de medewerker direct na een incident ultiemaal al praktische ondersteuning aangeboden krijgen.

Tijdige advisering tot doorverwijzing naar professionele hulpverlening binnen of buiten de organisatie.

Zodra het noodzakelijk blijkt te zijn, moet de betrokken medewerker het advies krijgen contact met professionele hulpverlening (GGZ) op te nemen.

De onderstaande signalen wijzen op een verstoorde verwerking.

- het hebben van verontrustende herinneringen of dromen over de gebeurtenis;
- overstuur raken van herinneringen;
- het hebben van lichamelijke stressreacties;
- vermijdingsgedrag, verzuim;
- slaapproblemen;
- verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje);
- onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft;
- stemmingsverandering, sombere stemming;
- concentratieproblemen;
- toegenomen alcohol- of drugsgebruik;
- functioneringsproblemen (werk en privé);
- schuld en schaamte.

Vertoont een medewerker na de schokkende gebeurtenis tijdens een van de gesprekken met de collegiale ondersteuner een verontrustende hoeveelheid van de bovenstaande aanwijzingen/signalen, dan is het goed hem/haar te adviseren contact met professionele hulpverlening op te nemen

Bedenk dat u in wezen dezelfde persoon bent als voor het ingrijpende incident. Vergeet niet dat er aan het eind van de tunnel licht is. Bedenk dat als u te veel of te lang lijdt, professionele hulp beschikbaar is.

2.7. Bijlage 7: Tipkaart nazorg agressie-incidenten voor leidinggevenden

Tipkaart nazorg agressie-incidenten voor leidinggevenden

Als een medewerker een ernstig agressie-incident heeft meegemaakt en zie je hem kort na dat incident?

- Geef de medewerker de kans zijn verhaal te vertellen. Neem de ervaring van de medewerker serieus.
- Vaak zijn voor de medewerker hele praktische zaken van belang. Hoe kom ik naar huis, wie informeert mijn familie etc.
- Medewerkers die net iets ernstigs hebben meegemaakt zijn vlak na een incident vaak haast niet in staat om iets op te nemen. Praat direct na het incident alleen over dingen die echt noodzakelijk zijn.
- Spreek bijvoorbeeld pas de volgende dag over het al of niet weer gaan werken.
- Ongeveer 5% van de medewerkers heeft na 4 tot 6 weken nog last van ernstige ontregeling. Denk aan slecht slapen, herbeleving, snel geïrriteerd zijn, neerslachtigheid en inactiviteit. Verwijs deze personen door voor behandeling. Maak hierbij zo nodig gebruik van de professionele ondersteuning van de plaatselijke brandweer, of politie. Of vraag ondersteuning van de arbodienst.
- Vergeet niet de andere medewerkers op hoofdlijn te informeren over wat er gebeurd is. En ze de kans te geven stoom af te blazen over wat er met hun collega gebeurd is.