

## Het onderzoek

Bij de 54 deelnemers aan de training collegiale ondersteuning door leidinggevenden werd drie keer een vragenlijst voorgelegd: één keer voor de training, één keer direct na de training en één keer drie maanden na de training. De vragen hadden betrekking op kennis (basiskennis over psychotrauma, normale verwerking en de signalen van verstoorde verwerking en psychosociale problemen na schokkende gebeurtenissen), attitude (mening t.o.v. psychosociale problematiek en de opvang en na nazorg bij schokkende gebeurtenissen) en gedrag (het toepassen van de opgedane kennis en vaardigheden tijdens het dagelijks werk).

Uit de resultaten kwamen de volgende aanbevelingen naar voren:

- De onderzochte respondenten hadden allen al een goede kennis over het optimale handelen na schokkende gebeurtenissen. Ook hadden de respondenten in beginsel al een positieve attitude jegens opvang en nazorg voor medewerkers na schokkende incidenten en de actieve rol van leidinggevenden hierin. Niettemin heeft de training wel degelijk toegevoegde waarde gehad; het verstevigde en bevestigde de inhoudelijke kennis en hielp daarmee het borgen van de bestaande opvattingen omtrent psychosociale opvang na een schokkende gebeurtenis. Het verdient dan ook aanbeveling dergelijke trainingen op regelmatige basis aan te bieden. Dit is niet alleen in overeenstemming met de Richtlijn<sup>1</sup>, maar biedt tevens de mogelijkheid relevante nieuwe (wetenschappelijke) inzichten over te dragen.
- In de praktijk moeten leidinggevende nogal eens aandacht besteden aan het motiveren van een medewerker om hulp te zoeken. Aanbevolen wordt hieraan in een toekomstige training (meer) aandacht te besteden.

- Tevens lijkt er bij leidinggevenden behoefte te bestaan te verduidelijken wat de rol is van het BOT en bijvoorbeeld bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, of geestelijk verzorger. De training zou hier expliciet aandacht aan kunnen besteden.
- Er bestaan nog vragen over de mate waarin er voldoende adequate ondersteuning voor leidinggevenden zelf aanwezig is. Dit verdient nadere aandacht en onderzoek. Welke middelen zijn beschikbaar voor leidinggevenden? Bestaat er bij leidinggevenden een behoefte aan een meer actieve houding van het BOT?
- Hoewel leidinggevenden aangeven impliciet te weten wat zij kunnen doen in de ondersteuning van de medewerkers, is er een behoefte hun taken hierin meer expliciet te maken; wat zijn de exacte taken van de leidinggevende in de psychosociale ondersteuning?

\*Impact, 2010. Deze richtlijn is te downloaden via [www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org) of te bestellen via [info@impact.arq.org](mailto:info@impact.arq.org)

Meer informatie: [www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org)



Deze folder is ontstaan in het kader van het rapport 'Evaluatie training collegiale ondersteuning voor leidinggevenden van de VRU'. Het rapport is te vinden op het intranet van de VRU en op [www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org).



## Psychosociale ondersteuning door leidinggevenden



<sup>1</sup> Richtlijn Psychosociale ondersteuning Geüniformeerden (Impact, 2010), aanbeveling 38 en 39, blz. 83.

*Deze folder beschrijft de resultaten van de training 'Opvang en Nazorg door leidinggevendenden', die gegeven is door Stichting de Basis in het kader van een bijscholing t.b.v. de kaderleden werkzaam binnen de VRU.*

### **Het belang van psychosociale ondersteuning**

Het is van belang om psychosociale ondersteuning voor geüniformeerden te organiseren, om stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval zoveel mogelijk te voorkomen.

### **Natuurlijk herstelvermogen als uitgangspunt**

Binnen de psychosociale zorg is het natuurlijke herstelvermogen een belangrijk uitgangspunt. De meeste mensen zijn in staat potentieel schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven te komen, met behulp van de eigen directe omgeving, zoals familie, vrienden, collega's of lotgenoten. Essentieel is de veerkracht van het individu.

### **De rol van de organisatie**

Bij het behouden en vergroten van de veerkracht van geüniformeerden speelt hun 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 de geüniformeerde goed getraind wordt; ook moet er aandacht zijn voor gezondheidsbeleid en een goede organisatie voor het afhandelen van incidenten, met vooraf duidelijk vastgelegde rollen en verantwoordelijkheden van de zorgverleners.

### **Collegiale ondersteuning**

Collegiale ondersteuning volgt uit het bovenstaande. Ondersteuning die door collega's wordt geboden is goed toegankelijk en biedt, indien nodig, een laagdrempelige toegang tot professionele (GGZ-)zorg. Geüniformeerden geven aan dat de collegiale context de mogelijkheid biedt om ondersteuning te laten plaatsvinden zonder oordeel, commentaar of kritiek en juist met openheid, begrip en steun; aspecten die bij de verwerking van groot belang zijn. Het is wijs dit principe in te bedden in de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie.

### **De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden**

In 2010 heeft Stichting Impact in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken – de "Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden" ontwikkeld. Deze Richtlijn\* heeft tot doel een optimale psychosociale ondersteuning bij de geüniformeerde diensten te garanderen opdat gezondheidsklachten en werkuitval worden voorkomen. Daarbij wordt aandacht gegeven aan het behouden, herstellen en versterken van mentale weerbaarheid van medewerkers, het bevorderen van het natuurlijke verwerkingsproces en het tijdig signaleren van mogelijke psychosociale problematiek na schokkende gebeurtenissen. De Richtlijn geeft aanbevelingen voor optimale ondersteuning van medewerkers van geüniformeerde diensten na het meemaken van potentieel schokkende gebeurtenissen. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevendenden.

### **De rol van leidinggevendenden**

Leidinggevendenden dienen een zeker kennis- en vaardigheidsniveau te hebben voor de signalering van psychosociale problemen bij medewerkers na schokkende gebeurtenissen. De Richtlijn geeft aan dat het kennis- en vaardigheidsniveau ten minste de volgende aspecten omvat:

- kennis van de effecten van het meemaken van een traumatische gebeurtenis op de persoon en diens sociale context;
- vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren;
- kennis van het verloop van het verwerkingsproces;
- kennis van het verwerkingsproces beïnvloedende factoren;
- kennis van de mogelijke (tijdelijke) gevolgen voor het functioneren;
- kennis van de handelwijze bij traumagerelateerd arbeidsverzuim;

- kennis van praktische en sociale ondersteuning;
- kennis over nut van en eventuele noodzaak tot aanpassing werkzaamheden;
- kennis van het organisatietyperische hulpverleningscircuit;
- vaardigheid om de geüniformeerde te ondersteunen;
- kennis van de taken, organisatie en werkwijze van de collegiale ondersteuning en de wijze waarop deze in te schakelen;
- vaardigheid om bij psychosociale problematiek met de geüniformeerde in gesprek te gaan om hem/haar te motiveren tot het zoeken van deskundige ondersteuning.

### **Initiatieven van VRU**

De VRU heeft al een aantal initiatieven genomen om haar medewerkers alert te maken op mentale weerbaarheid en hen te trainen op psychosociale ondersteuning binnen de organisatie. De volgende trainingen heeft zij geïnitieerd:

- Training Agressiehantering voor alle uitvoerende medewerkers in de uitruk (vrijwilligers en beroeps)
- Basistraining en vervolstraining collegiale ondersteuning voor BOT-medewerkers
- Training 'Opvang en Nazorg door leidinggevendenden' voor leidinggevendenden

### **De training 'Opvang en nazorg door leidinggevendenden'**

Het doel van deze training was het opdoen van voldoende praktische kennis en vaardigheden om als leidinggevende optimale ondersteuning te kunnen bieden aan medewerkers die een schokkend incident hebben meegemaakt. Dit helpt de gevolgen van schokkende incidenten – waaronder ook agressie en geweld – te verkleinen en de psychische weerbaarheid te vergroten. Bij deze training werden de dagelijkse praktijk en persoonlijke leerdoelen van deelnemers als uitgangspunt genomen.