

Agressie door derden

En andere schokkende gebeurtenissen

INLEIDING

Op het werk bestaat de kans dat werknemers het slachtoffer worden van (of getuige zijn van) situaties die buiten de normale, alledaagse gebeurtenissen vallen. Deze situaties zijn voor iedere 'normale mens' ingrijpend en schokkend, wanneer deze voldoen aan vier criteria:

1. De gebeurtenis is plotseling en onverwachts
2. Ze wekt een gevoel van overweldigende machteloosheid, ontredde en/of boosheid op
3. Ze gaat gepaard met zeer hevige emoties en/of intense angstgevoelens
4. Ze confronteert de getroffene op directe wijze met de dood of met ernstige aantasting van de fysieke of psychische integriteit van zichzelf of van anderen

Voorbeelden van mogelijke kritische incidenten zijn: een ernstig arbeidsongeval (met zware verwondingen), een (gewapende) overval/gijzeling, een brand, een (plots) overlijden of een zelfmoord, verbale (doods)bedreiging en/of fysiek geweld (al dan niet gepleegd door derden),

De reactie op een schokkende gebeurtenis gaat gepaard met o.a. emotionele reacties zoals verbijstering, angst, depressie, schuldgevoel, etc. Daarnaast kan men last hebben van flashbacks, nachtmerries, vermijdingsgedrag (absenteïsme) en een aantal klassieke stressklachten (bv. slaapproblemen, prikkelbaarheid, concentratieverlies, demotivatie, ...). Dit zijn normale reacties op een abnormale situatie. De manier en mate van reageren door werknemers hangt sterk af van hun persoonlijkheid, levensgeschiedenis, copingmechanismen, de omstandigheden waarin de gebeurtenis plaats vond (bv. duur, ernst, graad van machteloosheid, de eigen rol, etc.) en de directe ondersteuning die ze na het incident hebben ontvangen.

Als de verwerking van de gebeurtenis niet goed gebeurt, kan er zich een posttraumatische stressstoornis ontwikkelen. In de preventie van posttraumatische stressstoornis kan de organisatie een belangrijke rol spelen. Vanuit die optiek is het aangewezen een preventiebeleid te hebben rond kritische incidenten.

EXTERN FEITENREGISTER

- › Wettelijke verplichting tot bijzondere aandacht voor ongewenst gedrag door derden (cliënt, bezoeker, burger, klant, leverancier, cursist, ...).
- › Ongewenst gedrag: verbaal/fysiek geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.
- › Wettelijke verplichting voor de werkgever om een register bij te houden waarin de verklaringen worden opgenomen van de werknemers die het slachtoffer zijn geweest van ongewenst gedrag door derden.
- › Deze verklaringen omvatten de data en een beschrijving van de feiten die werden veroorzaakt door derden tijdens het werk. De werknemer krijgt de mogelijkheid om zijn identiteit al dan niet bekend te maken.
- › Dit register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon of de bevoegde preventieadviseur of door de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (indien de bevoegde preventieadviseur deel uitmaakt van een externe dienst en er geen enkele vertrouwenspersoon werd aangewezen).
- › Alleen de werkgever, de bevoegde preventieadviseur en de vertrouwenspersoon hebben toegang tot dit register.
- › Het wordt ter beschikking gehouden van de met het toezicht belaste ambtenaar.
- › De werkgever bewaart de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen, gedurende vijf jaren, te rekenen vanaf de dag dat de werknemer deze verklaringen heeft laten optekenen.
- › Dit initieert geen (informele of formele) interventieprocedure.

Cohezio stelt een sjabloon van het feitenregister ter beschikking van haar klanten.

De bedoeling is dat de werkgever de gepaste maatregelen kan treffen. Binnen dat kader kan ook een specifieke risicoanalyse uitgevoerd worden. Indien de situatie te complex is, kan de werkgever voor deze analyse een beroep doen op een preventieadviseur met een expertise ter zake



Agressie door derden

En andere schokkende gebeurtenissen

BELEID ROND KRITISCHE INCIDENTEN

Bij het voorvallen van een schokkende gebeurtenis is een goede interne eerstelijnsopvang een must. Deze opvang dient vervat te zijn in een duidelijk stappenplan/draaiboek/protocol dat onmiddellijk in gang kan treden in de organisatie wanneer de nood zich voordoet. De preventieadviseur psychosociale aspecten van **Cohezio** kan bij de ontwikkeling van een dergelijk draaiboek ondersteuning en advies leveren.

PSYCHOLOGISCHE DEBRIEFINGS

- Na het meemaken van een schokkende gebeurtenis op het werk.
- In geval de werknemer het slachtoffer is van geweld op het werk gepleegd door een externe, is de werkgever zelfs wettelijk verplicht om passende psychologische ondersteuning te voorzien.
- Doelstellingen van een psychologische debriefing:
 - Aanbieden van psychosociale steun.
 - Uitdrukken van emotionele reacties naar aanleiding van het traumatische incident.
 - Informeren en geruststellen in verband met de mogelijke reacties in de dagen die volgen.
 - Verminderen van spanning binnen het team.
 - Algemene informatie over een posttraumatische stressstoornis.
 - Doorverwijsmogelijkheid.
- Zowel individuele opvang als opvang van een groep/team.
- De debriefings kunnen plaatsvinden zowel in de kantoren van **Cohezio** als ter plaatse bij de klant.
- Eventuele doorverwijzing naar gespecialiseerde diensten.

HOE DE PREVENTIEADVISEUR PSYCHOSOCIALE ASPECTEN CONTACTEREN?

De organisaties die als klant zijn aangesloten bij **Cohezio** voor de psychosociale aspecten op het werk, kunnen contact nemen met het psychosociaal departement via het Secretariaat op het nummer 02/533.74.44 (NL) of 02/533.74.88 (FR).

REGELGEVENDE TEKSTEN INZAKE PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

- Hoofdstuk Vbis (art. 32 bis tot 32 octies decies) van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, gewijzigd door de wetten van 28 februari 2014 en van 28 maart 2014 (Belgisch Staatsblad van 28 april 2014)
- Titel 3 van boek I van de codex over het welzijn op het werk
- Titel 1 en Titel 2 van boek I van de codex

