

# Traumatische gebeurtenissen - intercollegiale ondersteuning (ICO) cao Uitvaartbranche 2020-2022

CAO partijen bevelen werkgevers aan dit protocol toe te passen in geval van traumatische gebeurtenissen.

## Doel

Intercollegiale ondersteuning (ICO) heeft een tweeledig doel: tijdig signaleren van negatieve stressreacties en indien nodig doorverwijzen naar de professionele hulpverlening, bieden van opvang aan werknemers die tijdens de uitoefening van hun functie een traumatische gebeurtenis meemaken.

## Negatieve stress

Als we over stress spreken, gaat het meestal over negatieve stress. Stress op zich is niet slecht. Het is nodig om efficiënt te kunnen leven en werken. Negatieve stress ontstaat wanneer iemand zich bedreigd voelt door een gebeurtenis en die niet de baas kan. Het gaat dus om externe invloeden die een gevoel van onrust en spanning veroorzaken. De reactie op zo'n gebeurtenis wordt grotendeels beïnvloed door onze persoonlijkheid (draagkracht en veerkracht).

## Wat doet ICO

Door het aanbieden van ICO wordt het gevoel van veiligheid voor alle werknemers vergroot. "Als mij tijdens mijn werk iets overkomt, is de organisatie er voor mij."

ICO is een (preventie)maatregel op het gebied van opvang en nazorg. Het kan voorkomen dat een verwerkingsproces stagneert en uitmond in verzuim. ICO kan de effecten van negatieve stress verminderen en zo het welbevinden, 'de gemoedstoestand', van werknemers verhogen.

## Hoe wordt ICO vormgegeven?

- a. Intercollegiale ondersteuning is een vast agendapunt van het werkoverleg;
- b. tijdens de (overdracht van) werkzaamheden dient aandacht besteed te worden aan voorgevallen incidenten en de mogelijke (hevige) reactie(s) hierop;
- c. bij een incident vindt de opvang in principe plaats binnen het eigen team indien mogelijk direct na het incident, doch uiterlijk binnen 72 uur na het incident;
- d. de opvang van een collega moet een juiste mix zijn van het tonen van betrokkenheid en het uitstralen van vertrouwen in de weerbaarheid van de betreffende collega. Het te eenzijdig benadrukken van slachtofferschap helpt de betreffende werknemer niet;
- e. bij traumatische incidenten en bij onverwacht hevige reactie op een ingrijpend ('lichter') incident zorgt de leidinggevende voor de eerste opvang als de werknemer dit ook wenst. De leidinggevende bewaakt het traject van eventuele vervolgoptvang en nazorg;
- f. zowel de leidinggevende als de getraumatiseerde collega kunnen een beroep doen op nazorg van (externe) deskundigen. De aanvraag hiertoe loopt via de (naast hogere) leidinggevende;
- g. na opvang dienen de (overige) collega's en de leidinggevende de betreffende collega te blijven steunen. Hun aandacht, betrokkenheid en blijvende belangstelling na een incident zijn van belang voor het verwerken van het traumatische incident door de betreffende collega;
- h. de leidinggevende onderzoekt of er bij een of meer werknemers sprake is van negatieve stressreacties;
- i. de leidinggevende (of bij diens afwezigheid een plaatsvervanger) organiseert tijdelijke overname van taken van de betreffende werknemer(s);
- j. de leidinggevende ondersteunt de getroffen werknemer(s) bij het op schrift stellen van het incident.

De werknemer heeft (binnen de kaders van het verzuimprotocol) uiteraard het recht om geen gebruik te maken van de geboden opvang.

## **Rollen en verantwoordelijkheden**

### *De direct leidinggevende:*

- zorgt voor een open cultuur waarin traumatische ervaringen bespreekbaar zijn;
- maakt heldere afspraken over gezamenlijke normen en waarden, met name over wat men binnen het team acceptabel vindt en wat niet;
- is medeverantwoordelijk voor het signaleren van negatieve stressreacties ten gevolge van traumatische gebeurtenissen en het verbinden van acties hieraan;
- zorgt ervoor dat ingrijpende incidenten acuut en periodiek (werkoverleg) in het team worden besproken;
- zorgt dat getraumatiseerde werknemer(s) begeleiding wordt aangeboden;
- geeft blijk van medeleven en belangstelling, ook indien adequate en voldoende nazorg door anderen wordt geboden;
- informeert eigen (naast hogere) leidinggevende over wat de werknemer(s) is overkomen en stimuleert zo nodig het tonen van medeleven;
- neemt, indien mogelijk, praktische maatregelen om herhaling van incidenten te voorkomen;
- zorgt ervoor dat informatie en gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

### *De getraumatiseerde werknemer:*

- meldt aan zijn of haar leidinggevende en/of collega('s) een traumatische gebeurtenis te hebben meegemaakt.

### *De teamleden/collega's:*

- signaleren negatieve stressreacties en maken dit bespreekbaar;
- bieden opvang aan getraumatiseerde collega's, er zou hier een nadrukkelijke rol voor de senior kunnen liggen;
- attenderen getraumatiseerde collega's op opvangmogelijkheden;
- blijven steun bieden aan getraumatiseerde collega('s), ook wanneer er sprake is van (externe) professionele nazorg.