

# Handvatten voor leidinggevenden en managers bij calamiteiten

**Wat staat u te doen, hoe moet u handelen bij een onverwachte ingrijpende gebeurtenis? Deze leaflet geeft u een handvat bij bedrijfsongelukken, geweldsdelicten of andere incidenten. U heeft namelijk een cruciale rol voor de werknemers op de werkvloer.**

Vindt er in uw bedrijf een schokkende gebeurtenis plaats, dan kunt u dit melden bij de Calamiteitenservice van ArboNed, via 0900 535 35 41. Binnen kantooortijden zijn we bereikbaar voor calamiteitenadvies. We bespreken met u wat de wensen en noodzakelijkheden zijn en bieden opvang op een met u afgestemd moment. Neemt u buiten kantooortijden contact op, dan kunt u een voicemail inspreken. Een van onze coördinatoren van de calamiteitenopvang neemt contact met u op aan het begin van de eerstvolgende werkdag. De bedrijfsmaatschappelijk werker van ArboNed in uw regio helpt u de volgende werkdag dan zo spoedig mogelijk verder. In het weekend kunt u contact opnemen met [Slachtofferhulp Nederland](#).

## **Wat is een schokkende gebeurtenis?**

Kenmerkend voor een schokkende gebeurtenis is dat het onverwacht gebeurt. U staat er niet bij stil als u in de auto stapt dat u bekneld kunt raken tussen twee vrachtwagens. En dat is maar goed ook. Uw normale gevoel van 'onkwetsbaarheid' is in één klap weg. Een ander kenmerk is dat de gebeurtenis vaak gepaard gaat met doodsangst of levensbedreiging.

## **Uw rol als leidinggevende bij een schokkende gebeurtenis**

De eerste uren van uw aanwezigheid na een bedrijfsongeluk of geweldsdelict kunt u nooit over doen. U heeft een cruciale rol op de werkvloer. Werknemers vergeten nooit hoe u op dat moment handelde. Als u ter plekke bent, handel dan naar beste vermogen. Luister naar uw intuïtie, maar gebruik uw verstand. Indien aanwezig raadpleeg het interne protocol. Schakel alarmdiensten in als dat nodig is. Het is van belang om familie van betrokkenen te informeren, maar ook het overige personeel dat in het bedrijf aanwezig is. Er is niets zo frustrerend dan dat werknemers niet weten wat er gebeurd is. Een korte mededeling dat zij in een later stadium geïnformeerd worden, getuigt ervan dat u aan hen denkt. U kunt ook altijd informatie opvragen bij of overleggen met één van de professionals van ArboNed, bel 0900 535 35 41.

## **U bent zelf slachtoffer of getuige**

Het is erg lastig om de leiding te nemen, als u bij het ongeluk was of ook bedreigd bent. Schroom dan niet, als het kan, om een collega te vragen uw taak tijdelijk over te nemen. U heeft recht op goede zorg.

## **Het werk gaat door**

Bij productiebedrijven maar ook winkels en andere dienstverlenende bedrijven gaat het werk door. Sommige bedrijven kunnen niet sluiten. Denk aan een camping, een krant of een hotel. Dan draagt de manager of de eigenaar de zorg voor de continuïteit van het bedrijf. Een schokkende gebeurtenis vraagt om ingrijpende maatregelen. Als de arbeidsinspectie moet komen, ligt de productie stil. Als iemand achter zijn bureau een infarct krijgt, dan wordt er niet meer gewerkt. De volgende dag echter wel weer. Mensen die net een schok te verwerken hebben gekregen, kunnen mogelijk niet werken. Let op dat anderen de taken waarnemen.

## **Als er dodelijke slachtoffers zijn**

Niet alleen de schok, maar ook het verlies van een collega raakt mensen. Houd daar rekening mee en geef mensen de ruimte voor verdriet en verwerking. Deel hierin. Stel werknemers in de gelegenheid om naar de begrafenis of crematie te gaan.

## **De dagen daarna**

Mensen kunnen vertraagd reageren. Houd werknemers scherper in de gaten. Drukke en spanningen kunnen extra prikkelbaarheid en concentratieverlies tot gevolg hebben. Men kan neerslachtig worden of heel snel boos. Neem de tijd voor hen. Hoe meer aandacht u ze nu geeft, hoe sneller ze de draad weer oppakken. Van belang is dat werknemers niet uit hun ritme raken. Het is belangrijk dat ze aan het werk blijven. Sta op het werk stil bij wat er gebeurd is. Blijven werknemers ziek

thuis? Vraag onze bedrijfsarts dan na enkele dagen om ze versneld op te roepen, ter voorkoming van langdurig ziekteverzuim.

### **Goede opvang en nazorg**

Laat mensen naar huis gaan als zij hier behoefte aan hebben en zorg dat er vervoer voor hen geregeld wordt. Mensen die willen blijven en ter plaatste behoefte hebben aan opvang, voorzie hen van koffie en de mogelijkheid om te praten. U kunt professionals van ArboNed inschakelen. Deze kunnen u ondersteunen bij de opvang van uw werknemers in de komende dagen. De hulpverlener heeft ook oog voor de moeilijke positie van het management. U wordt geadviseerd bij uw handelen en uw persoonlijke beleving. Bij grotere calamiteiten worden meerdere hulpverleners ingeschakeld. Bij ernstige ongelukken of geweldsdelicten is nazorg een absolute noodzaak. De volgende dag is men de eerste schok enigszins te boven en dan slaat de angst toe, dan komen de stressreacties. Van groot belang is om dan een feitelijke reconstructie te maken van de gebeurtenis, om erachter te komen waardoor het incident heeft plaatsgevonden. Hierbij kunt u een hogere veiligheidsdeskundige inschakelen. Ook is het van belang dat u melding doet bij de arbeidsinspectie.

Goede nazorg en het adequaat oppakken van de vragen van personeel aan bijvoorbeeld directie, draagt bij aan een goede verwerking.

### **De druk op de leidinggevende**

U staat zelf als manager voor ingewikkelde vragen en dilemma's als er een geweldsdelict of een schokkend bedrijfsongeval plaatsvindt. U wilt natuurlijk uw mensen zo goed mogelijk opvangen, maar let u hierbij ook op uzelf? Het is belangrijk om extra aandacht te hebben voor de emotionele belasting die u draagt.

Het verlies van een collega, de zorg voor de andere werknemers en de productie die stil ligt, eventuele schuldgevoelens, maar ook de goede naam van het bedrijf; allemaal zaken die op u af komen bij een schokkende gebeurtenis in uw bedrijf. Er wordt van u verwacht dat u de leiding neemt en ook aandacht heeft voor uw mensen. Maar hoe is het met uzelf? Als u ooggetuige bent geweest en de gebeurtenis aan den lijve hebt ervaren, wat gebeurt er dan met u? Maar ook zonder dat u ooggetuige was, kunt u voor ingewikkelde verantwoordelijkheden staan.

### **Na de schok**

Uit onderzoek blijkt dat op het moment van de gebeurtenis de meeste mensen adequaat en efficiënt handelen. Gevoelens kunnen na afloop echter heftig zijn. Onderschat deze niet. 'Onderhoud' is nodig. Door uw positie als leidinggevende of eindverantwoordelijke is het risico niet ondenkbaar dat u dergelijke gevoelens niet zo gemakkelijk kwijt raakt. Ook voor u is het van belang dat u uw verhaal kwijt kunt. Praat er over. Gebruik de tips die staan in de leaflet: 'Informatie voor slachtoffers'.

### **Coaching van managers**

ArboNed heeft een ruime ervaring in het coachen van managers. De hulpverleners hebben oog voor uw dilemma's en voor uw specifieke positie. Het is van groot belang dat u, als u zelf bij de gebeurtenis was, uw verhaal tot in detail kunt vertellen. Onze ervaren hulpverleners zijn getraind om dit gestructureerd te doen. Door kortdurende coaching kunt u een eventuele PTSS (posttraumatische stressreactie) voorkomen. Het zorgt ervoor dat u er weer bent voor uzelf, uw collega's, uw organisatie maar ook voor uw thuisfront.