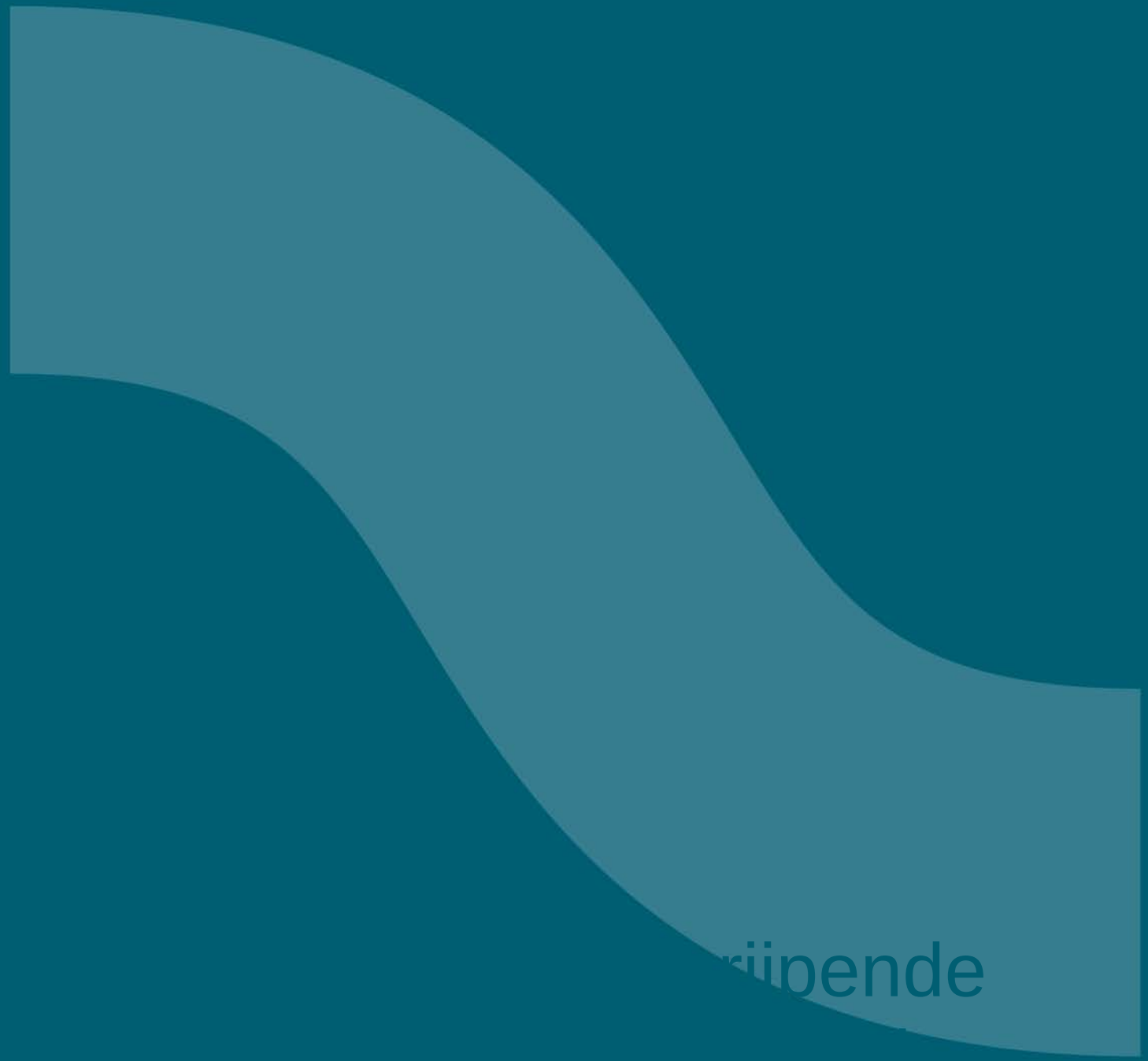


A large, light blue wavy line that starts from the left edge, curves down and then up, spanning across the middle of the page.

rijpende

Aanbod Hulpverlening ARQ IVP

## Inleiding

Als u of uw medewerkers in aanraking komen met ingrijpende gebeurtenissen doet dit een beroep op de eigen weerbaarheid en veerkracht. Stressvolle situaties, grensoverschrijdend gedrag of ernstige incidenten en crisissituaties kunnen leiden tot spanningen en kunnen de balans verstoren. ARQ IVP ondersteunt mensen en organisaties voor, tijdens en na deze gebeurtenissen.

Onze preventieve diensten richten zich op stresshantering en op het versterken van de eigen weerbaarheid. Is er acute ondersteuning nodig in uw organisatie, dan zorgen we 24/7 voor crisisopvang, zowel individueel als in groepsverband. Bij aanhoudende stressklachten of PTSS bieden we (trauma)behandeling. Ook kunnen we een rol spelen in de nazorg bij crisissituaties en calamiteiten. We hebben de kennis én de professionals in huis om onze diensten snel en op maat te bieden.

In deze brochure leest u meer over hoe we dit doen aan de hand van de volgende diensten:

- Zelfscreener Veerkracht
- Mental-Check-Up-gesprekken
- Verwerkingsscan
- Opvang en nazorg (individueel en voor groepen)
- Crisis- en organisatieadvies
- Traumabehandeling en therapie

# De diensten van ARQ IVP Hulpverlening

## Vóór een ingrijpende gebeurtenis

### Zelfscreener Veerkracht

#### Wat is het?

Met de Zelfscreener Veerkracht brengen medewerkers in kaart wat stress geeft en wat energie oplevert, zowel op het werk als thuis. Hoe is de balans hierin en wat helpt je bij stress? Dat zijn vragen waar de Zelfscreener antwoord op geeft. De zelfscreener bestaat uit ca. 30 vragen die online in 5 tot 10 minuten kunnen worden ingevuld. Na het beantwoorden van de vragen, krijgt de medewerker direct een uitslag te zien. Deze is alleen zichtbaar voor de medewerker zelf. Aan de uitslag koppelen wij tips en adviezen voor de medewerkers. Als werkgever krijgt u een geanonimiseerde groepsrapportage met daarin de top-3 energie- en stressbronnen en het aantal ingevulde Zelfscreeners.

De Zelfscreener wordt altijd in samenspraak met uw organisatie ontwikkeld. Er is een basisvariant en een plusvariant. Wilt u de Zelfscreener op korte termijn (zes tot acht weken) inzetten, dan is de basisvariant een goede optie. In de plusvariant doen we eerst gericht vooronderzoek naar stressoren, energiebronnen en persoonlijke kenmerken van uw medewerkers. Zo krijgt u een Zelfscreener op maat.

#### Wat brengt het?

- Het voorkomt klachten en verzuim binnen uw organisatie.
- Het brengt een mogelijke disbalans in kaart tussen wat stress geeft en wat energie oplevert. Mogelijke oorzaken van die disbalans komen aan bod.
- Het stimuleert de veerkracht van uw medewerkers. Het zet aan tot zelfreflectie en geeft directe feedback en advies. Dit ondersteunt de eigen regie en het zelfherstellend vermogen.
- Het levert sturingsinformatie op voor het interne beleid.
- Het geeft medewerkers de mogelijkheid om blijvend hun eigen balans te monitoren.

Meer weten? Vraag naar onze uitgebreide folder over de Zelfscreener.

## Vóór een ingrijpende gebeurtenis

### Mental-Check-Up-gesprekken

#### Wat is het?

Een Mental Check-Up (MCU) is een gesprek waarin we een medewerker de mogelijkheid bieden de eigen veerkracht in kaart te brengen. Dit gesprek wordt gevoerd met een ervaren psycholoog die uw branche en werkzaamheden kent.

Samen met de psycholoog bespreken medewerkers wat stress geeft en wat energie oplevert in de werkomgeving, maar ook thuis. Zo maken ze de balans op hoe ze er mentaal voor staan en wat ze zelf kunnen doen om mentaal fit te blijven. Ook kan de psycholoog met hen bespreken welke stappen ze kunnen zetten als er coaching of hulp nodig is.

Als medewerkers in uw organisatie vaak te maken hebben met stress, agressie, grensoverschrijdend gedrag of ernstige incidenten en crisissituaties, dan is het belangrijk dat zij hun verhaal kwijt kunnen en zich gehoord weten. Begrip en erkenning vanuit de organisatie dragen hieraan bij. Een MCU kan ook worden ingezet na een specifieke gebeurtenis of taak, zoals een uitzending in het buitenland of een grote inzet na een calamiteit of ramp.

De gesprekken zijn van vertrouwelijke aard. In de rapportages die op groepsniveau worden gemaakt, koppelen we terug aan leidinggevendenden of management welke factoren veel genoemd zijn als stress- en energiebronnen en welke hulpbronnen mensen inzetten, zonder dat deze informatie herleidbaar is naar personen. Het doel van de rapportage is trends te signaleren en organisaties te informeren over gegeven adviezen. Ook kunnen wij u op basis van de bevindingen adviseren over het bevorderen van de weerbaarheid van teams of specifieke groepen.

#### Wat brengt het?

- Het ondersteunt de weerbaarheid en veerkracht van uw medewerkers.
- Het stimuleert het zelfherstellend vermogen van medewerkers.
- Het maakt dat eventuele psychosociale klachten snel kunnen worden gesignaleerd.
- Het maakt dat u de ontwikkeling van klachten, het verloop of uitval binnen uw organisatie voor kunt zijn.
- Het maakt werkgerelateerde stress, de mentale veerkracht van medewerkers en hun eigen invloed daarop tot gespreksonderwerp.
- Het levert sturingsinformatie op voor het interne beleid.

## Na een ingrijpende gebeurtenis

### De Verwerkingsscan

#### Wat is het?

De verwerkingsscan is een online meetinstrument om te monitoren of medewerkers een recente ingrijpende gebeurtenis goed hebben verwerkt of dat hierbij ondersteuning nodig is.

Circa vijf dagen na de gebeurtenis vult een medewerker de scan via een link in. Dit kan op een moment dat medewerker zelf kiest. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten. De score is groen, rood of oranje. Bij oranje en rood nemen we telefonisch contact op om samen met uw medewerker de uitslag te bespreken. Dit gebeurt binnen kantoortijd op dezelfde of de volgende werkdag. De psycholoog die belt, geeft uitleg over normale reacties op ingrijpende gebeurtenissen en kijkt hoe de reacties van medewerker hierin passen. Daarnaast bespreekt de psycholoog wat de medewerker kan doen om het herstel te bevorderen. Daarna bespreken zij het eventuele vervolg. Na afloop wordt u als werkgever geïnformeerd.

Bij een oranje of rode uitslag adviseren we de verwerkingsscan 4 tot 6 weken na de ingrijpende gebeurtenis nog een keer in te vullen. Dit om te controleren of de score nu wel groen is. Als dat niet het geval is, bepalen we in overleg of ondersteuning gewenst is.

#### Wat brengt het?

- Het monitort hoe medewerkers omgaan met ingrijpende gebeurtenissen op het werk.
- Het signaleert snel of er sprake is van een stagnerende verwerking.
- Het geeft inzage in of een medewerker extra ondersteuning nodig heeft.
- Het stimuleert de veerkracht van uw medewerkers.
- Het bevordert de duurzame inzetbaarheid van personeel en de resultaten in de organisatie.
- Het maakt de impact van ingrijpende gebeurtenissen bespreekbaar.

## Na een ingrijpende gebeurtenis

### Opvang en nazorg (individueel en voor groepen)

#### Wat is het?

Als één of meerdere van uw medewerkers betrokken of getuige zijn van een ingrijpende gebeurtenis, kunt u opvang bij ons aanvragen. We bieden zowel individuele als groepsopvang en zijn voor spoedeisende opvang snel inzetbaar. Daarbij garanderen wij 24/7 bereikbaarheid.

Een individuele opvang bestaat uit max. 5 gesprekken met uw medewerker. Vaak gebeurt dit in de praktijk van een van onze hulpverleners, maar in overleg kan ondersteuning ook telefonisch of op locatie plaatsvinden.

Bij groepsopvang vindt een gesprek plaats met de groep medewerkers die direct of indirect betrokken waren bij de ingrijpende gebeurtenis. Dit gebeurt vrijwel altijd op de werklocatie..

Bij individuele zowel als bij groepsopvang staan we stil bij wat er is gebeurd. We geven uitleg over normale reacties op ingrijpende gebeurtenissen en het verloop van het verwerkingsproces. Ook geven we tips over stressreductie en wat je kunt doen om de gebeurtenis te verwerken. Als enige weken na de ingrijpende gebeurtenis de stressreacties niet zijn verminderd of zelfs toegenomen, bepalen we in overleg hoe we uw medewerker het best kunnen ondersteunen.

Uit ervaring weten we dat het bij groepsopvang ook belangrijk kan zijn aandacht te schenken aan het team. Wat is er bijvoorbeeld nodig om als team goed te blijven functioneren na de ingrijpende gebeurtenis? En welke rol speelt u als leidinggevende hierbij? We passen de opvang aan op wat u en uw team nodig hebben.

#### Wat brengt het?

- Het versterkt de veerkracht en weerbaarheid van uw medewerkers en helpt bij de verwerking van de ingrijpende gebeurtenis.
- Het maakt de impact van ingrijpende gebeurtenissen bespreekbaar.
- Het biedt structuur in het verwerkingsproces doordat stressreacties en het verloop van het proces worden besproken.
- Het draagt bij aan de preventie van eventuele langer durende klachten of verminderd functioneren.

## Na en tijdens een ingrijpende gebeurtenis

### Crisis- en organisatieadvisering

#### Wat is het?

Een crisissituatie komt altijd onverwacht en maakt van alles los bij mensen. Er komen vaak onvermoede en onverwachte dilemma's aan het licht. De veerkracht van leidinggevend en/of crisisteams wordt op de proef gesteld. In welke branche je ook werkt, goede voorbereiding helpt om in een crisissituatie goed te reageren op de situatie, maar vooral ook op de mensen die betrokken zijn.

Al 30 jaar helpen we professionals die een crisissituatie meemaken, zoals bij de Bijlmerramp en MH17, maar ook bij de bedreiging van publieke ambtsdragers en de coronacrisis. Dit maakt dat we kunnen putten uit een breed scala aan 'best practises' op het vlak van psychische ondersteuning, bedrijfsopvang- en crisismanagement.

Onze crisis- en organisatieadvisering is vooral praktisch van aard. We richten ons daarbij op wat mensen moeten doen in een crisissituatie, zowel in de voorbereiding, uitvoering als coördinatie. We bieden structuur, geven toelichting op taken en verantwoordelijkheden binnen een crisisteam en helpen de rollen te definiëren. Daarbij vinden we het belangrijk dat de regie in handen blijft van uw organisatie, omdat de praktijk leert dat het gezamenlijk goed doorstaan van een crisis onderling vertrouwen versterkt.

Door onze vaak langdurige relaties met klanten, kennen we deze organisaties en branches goed. Dit stelt ons in staat met u mee te denken en u te adviseren over concrete situaties waarin uw medewerkers, u als leidinggevende of het management zich bevinden.

#### Wat brengt het?

- Het geeft handvatten om uw medewerkers te ondersteunen in een crisissituatie.
- Het biedt structuur binnen uw organisatie om zo goed mogelijk voorbereid te zijn op een crisissituatie en hier zo goed mogelijk op te reageren als deze zich voordoet.
- Het spreekt het zelflerend vermogen van de organisatie aan en geeft begeleiding waar u dat wenst.
- Het biedt medewerkers passende psychosociale ondersteuning tijdens en na een crisissituatie.

## Na een ingrijpende gebeurtenis

### Behandeling bij traumagerelateerde klachten

#### Wat is het?

De meeste mensen herstellen goed na het meemaken van een ingrijpende gebeurtenis. Maar bij 10% van de mensen die betrokken is bij een ingrijpende gebeurtenis, verdwijnen de stressreacties niet vanzelf. In nauw overleg met u bieden we traumabehandeling voor uw medewerkers.

Ons motto daarbij is: zo min mogelijk en zo veel als nodig. Dat betekent dat onze zorg zinnig en passend is, zo specialistisch als noodzakelijk en zo intensief als nodig. Bij behandeling richten we ons op het bereiken van gezondheidswinst en herstel van functioneren. We zijn gespecialiseerd in de behandeling van PTSS en andere trauma- of stressgerelateerde klachten die het gevolg zijn van ingrijpende gebeurtenissen in de werksetting of het langdurig werken onder stressvolle omstandigheden.

Alle behandelwijzen die we gebruiken zijn wetenschappelijk onderbouwd (evidence based):

- Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR)
- BEPP (Beknopte Eclectische Psychotherapie voor PTSS)
- (Imaginaire) Exposure (IE)/Prolonged Exposure (PE)
- Trauma Focused Cognitieve Gedragstherapie (TF-CGT)

Onze therapeuten zijn BIG-geregistreerd en gespecialiseerd in traumabehandeling. Door de landelijke dekking van ons netwerk kunnen uw werknemers dicht bij huis of werk behandeld worden. We werken veel met beroepsgroepen zoals geüniformeerden, openbaar bestuurders, zorgprofessionals en organisaties in het publieke domein of organisaties met een publieke taak.

#### Wat brengt het?

- Korte wachttijden, omdat we uitsluitend voor organisaties werken.
- Een behandeling op maat waarbij de behandelduur van tevoren wordt ingeschat.
- Een individueel plan van aanpak dat samen met uw medewerker wordt opgesteld.
- Een actieve betrokkenheid van uw medewerker bij het eigen herstel.