

Teamgericht Zorgoverleg Agressie en Schokkende gebeurtenissen (TZAS)

Doel

TZAS is een regelmatig terugkerend groeps gesprek van samenwerkende collega's, liefst met hun leidinggevende als gespreksleider, over opvang na agressie en andere schokkende gebeurtenissen en veilig(er) werken op de afdeling. De doelstellingen van TZAS zijn het realiseren van collegiale opvang van medewerkers na agressie en andere schokkende gebeurtenissen en het gezamenlijk ontwikkelen van preventieve maatregelen.

Doelgroep

TZAS is vooral gericht op de zorg- en welzijnssector, en kan door iedere medewerker en iedere afdeling worden gebruikt. Een belangrijke voorwaarde voor TZAS is dat teams vanuit het management ruimte krijgen om een aantal maatregelen te realiseren, dat managers een ondersteunde rol spelen, en dat wanneer dat nodig blijkt te zijn ook aan omvangrijker maatregelen uitvoering gegeven wordt.

Aanpak

De inhoud van TZAS is:

- het realiseren van een onderling opvangsysteem van medewerkers;
- het bespreken van knelpunten bij de onderlinge opvang; brainstormen over oplossingen van de knelpunten;
- het bespreken van eigen ervaringen met agressie, seksuele intimidatie en andere schokkende gebeurtenissen: de feiten én de emoties;
- het bespreken van normen en waarden rond agressie en onveiligheid op het werk;
- het registreren van incidenten van agressie en onveiligheid;
- het bespreken van oorzaken van agressie en onveiligheid; brainstormen over preventie;
- het uitwerken en uitvoeren van maatregelen;
- het meten van effecten van maatregelen.

Uitgangspunten van TZAS zijn:

- Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor opvang en veiligheid.
- Medewerkers zijn ook deskundig op het gebied van opvang en veilig werken.
- Collegiale steun is van groot belang.

Leidinggevend en zijn verantwoordelijk voor TZAS. Zij zullen worden getraind in de methodiek. Gedurende de training worden twee protocollen gebruikt: het opvangprotocol en het veiligheidsprotocol. Beide protocollen kennen een globale opbouw in drie fasen: het inventariseren van ervaringen, het analyseren van ervaringen en het oplossen van knelpunten.

Effectiviteit

Er zijn geen studies gevonden die de effectiviteit van TZAS onderzocht hebben.

Meer informatie

TZAS is ontwikkeld door STEINMETZ advies en opleiding in Amsterdam. Meer informatie over TZAS en trainingen in TZAS is te vinden op de website van STEINMETZ advies en opleiding: www.sao.nl.

Referenties

Beks, M. , Krol, L. (2001). *Agressie en onveiligheid. Werkpakket bij het arboconvenant 2001-2003. Bijlage 7: Informatie over TZAS (pp 55-57)*. Nijmegen: GGZ Nederland. Gedownload op 04-01-2012 van http://www.arbo-ggz.nl/download/Werkpakket_Agressie.pdf.

STEINMETZ advies en opleiding. *Teamgericht Zorgoverleg over Agressie en andere schokkende gebeurtenissen*. Amsterdam. Gedownload op 04-01-2012 van www.sao.nl/sao/TZAS%20informatie%20trainingstraject.pdf.