



de **COMPLETE AGRESSIE AANPAK**

Maak nú werk van **veiligheid** en **veerkracht!**

Tips - Meemaken van incidenten
en collegiale ondersteuning

Inhoudsopgave

Wat te doen na een incident?	2
Als de veiligheid hersteld is	2
Reacties na een incident	2
Verwerking en collegiale opvang	3
Let op!	3
Collegiale opvang	4
Tips voor eerste opvang	4
Steunen	4
Structureren	4
Informatie geven over	5
Tips voor nazorg	5
Sociale steun	5
Tips voor collegiale ondersteuning	6
Dont's	6
Do's	6
Colofon	7

Wat te doen na een incident?

Na een incident zijn verschillende acties van belang. Denk bijvoorbeeld aan:

- De situatie stabiliseren en herstellen, bijvoorbeeld door de cliënt of inwoner te kalmeren.
- De veiligheid voor jezelf en collega's herstellen.
- Hulp inschakelen om te ondersteunen en de-escalatie te beperken.
- Melding maken van het incident zodat opvolging kan plaatsvinden.
- Eigen emoties, reacties en behoeften erkennen en accepteren, zonder jezelf te veroordelen of te bagatelliseren.
- Gewenste steun en aandacht zoeken bij collega's, leidinggevende of bedrijfsopvangteam, en je behoefte aangeven.

Als de veiligheid hersteld is

Als er melding is gedaan bij de leidinggevende of een collega, treedt het opvangprotocol in werking. Ook zonder opvangprotocol is collegiale ondersteuning beschikbaar. Je krijgt hierna informatie en tips die helpen bij het verlenen van eerste opvang en nazorg.

Reacties na een incident

Iedereen is anders, beleeft situaties anders, heeft andere levenservaringen en manieren om met problemen om te gaan. De één wordt boos, de ander bang, weer een ander heeft nergens last van of wil er niet mee bezig zijn. Elke reactie is een normale reactie op een abnormale situatie. Het incident en de kenmerken zeggen niets over wat de stressreacties van collega's (zullen) zijn. Je kunt niet voorspellen of iemand wel of geen klachten ontwikkelt en er korter of langer last van heeft.

Stressreacties – wat gebeurt er in je lichaam?

Een schokkende situatie roept stress op. Dat gebeurt zowel tijdens als na de gebeurtenis. Je komt in een onveilige situatie en je lichaam reageert daarop. Na de situatie probeert je lichaam te voorkomen dat je nog een keer in die situatie terechtkomt. Je stresssysteem staat op scherp. Je reageert niet voor niets zoals je reageert. Mensen moeten zich weer veilig voelen en dat kost vaak wat tijd. In de meeste gevallen wordt de intensiteit van stressreacties vanzelf minder. Dat gebeurt zonder dat professionele hulp nodig is.

Er zijn vier soorten stressreacties die vaak voorkomen:

- Verhoogde waakzaamheid en prikkelbaarheid
- Herbeleven van (elementen) van de situatie
- Vermijden: er niet mee bezig zijn en emotioneel afvlakken
- Verandering in denken en voelen

De ene reactie is niet beter dan de andere reactie.

Verwerking en collegiale opvang

Hoe mensen omgaan met het verwerken van een schokkende gebeurtenis, is niet vast te leggen in vaste patronen. Dat is voor iedereen anders. De persoonlijke omgeving, omstandigheden en levensgeschiedenis spelen hierin een rol. Elke manier van reageren heeft een zelfbeschermende functie. Daarom oordelen we nooit over de manier van reageren en verwerken.

Uitgangspunt

Goede opvang, nazorg en collegiale ondersteuning zijn gebaseerd op drie uitgangspunten:

- De veerkracht en behoefte van de betrokkene staat centraal. De directe sociale omgeving van de getroffen collega speelt een belangrijke rol bij het ondersteunen.
- Het gaat om balans tussen aandacht en ruimte laten, en het bespreken van signalen of risico's die je ziet.
- Reflecteren en leren van wat werkt en helpt in de praktijk om met elkaar te leren.

Het grootste deel van getroffen collega's herstelt zonder professionele hulp. Daarom proberen we zelfredzaamheid te versterken en aan te sluiten bij de behoeften, problemen en risicofactoren in de verwerking van de getroffene.

Opvang en nazorg kan bestaan uit:

- Basishulp – veiligheid, medische zorg, eten, drinken, medicatie en onderdak
- Informatie over de gebeurtenis, stand van zaken, lot van dierbaren, mogelijke stressreacties
- Emotionele en sociale steun – luisterend oor, betrokkenheid, erkenning
- Praktische hulp – administratie, huishouden, juridisch advies, financiële ondersteuning
- Zorg bij gezondheidsklachten – preventie, signaleren, diagnose en behandeling

Let op!

Opvang en nazorg beperkt zich vaak tot eerste opvang. Nazorg wordt veel minder gedaan. Er leeft vaak het idee dat als de getroffen collega geen behoefte heeft aan opvang, dat er dan geen collegiale ondersteuning nodig is. Behoeften veranderen, en hoe het met iemand gaat ook, dat kan over een week of langer veranderd zijn. Het aanbieden van opvang en nazorg mag niet afhankelijk zijn van de getroffen medewerker. Dit is een belangrijk principe van opvang. Vanuit de organisatie wordt het belangrijk gevonden om aandacht voor medewerkers te hebben. Na incidenten wil je altijd in gesprek over hoe het gaat en wat behoeften zijn aan eventuele ondersteuning.

Collegiale opvang

In veel organisaties zijn collega's het eerste aanspreekpunt om een getroffen collega bij te staan. De voordelen van collega's die getraind zijn in collegiale opvang zijn:

- Collega's zijn op de hoogte van de laatste wetenschappelijke inzichten over schokverwerking en weten wat werkt en wat niet werkt in opvang en nazorg.
- Een collega als opvanger spreekt dezelfde taal en begrijpt de situatie en context waarin het incident gebeurde.
- Opvang is goed en snel bereikbaar.
- Opvang is laagdrempelig (er is geen wachtlijst of doorverwijzing).
- Opvang is veiliger voor de getroffene, dankzij het gelijkwaardig hiërarchisch niveau. Tijdens opvangsgesprekken kan de getroffene zich gehinderd voelen om persoonlijke zaken met de leidinggevende te bespreken.

Tips voor eerste opvang

De leidinggevende of collega spreekt de collega op een plek waar deze zich veilig voelt en je ongestoord kunt praten.

Steunen

- Ruimte geven en je getroffen collega volgen in wat deze wel en niet vertelt
- Aandacht gevend gedrag
- Stel open vragen: "Hoe is het nu?" "Wat zou je het liefst willen?"
- Vat af en toe in je eigen woorden kort samen, erken, bevestig wat je hoort
- Sta stiltes toe
- Benoem je observaties, interpreteer niet.

Structureren

- Regelen, zoals het bellen van familie of vrienden, vervoer naar huis, opvang thuis, kinderopvang
- Verdere contacten, zoals agenda afspraken afbellen
- EHBO, arts
- Afschermen tegen nieuwsgierige goedbedoelde derden
- Vragen naar ideeën over eventuele werkhervatting; "hoe en wanneer?"
- Afspraken voor volgende werkdag

Informatie geven over

- Verwerking en duiding eigen reacties, zoals bijvoorbeeld angst, stresssignalen
- Procedures gericht op politie, instanties, werkgever en praktische zaken zoals invullen agressie registratieformulier
- De hulpverlening, zoals volgcontacten
- Het indienen van een schadeclaim
- Mogelijke reacties van de omgeving
- Eventueel inschakelen/verwijzen naar een hulpverlener

Tips voor nazorg

Bij nazorg is het belangrijk om de situatie te evalueren en te leren van wat werkte en dat wat minder helpend was.

- Houd vinger aan de pols bij het herstelproces en bespreek of eventueel professionele hulp moet worden gezocht als de klachten aanhouden of verergeren.
- Blijf steun en aandacht geven en bespreek hoe in de eigen kring steun aanwezig is.
- Iedereen verwerkt een schokkende gebeurtenis op zijn of haar eigen manier. Sommigen zoeken steun bij collega's, familie en vrienden en hebben vooral behoefte er veel over te praten. Anderen zijn meer bezig met het hoe en waarom van een gebeurtenis. Ze proberen allerlei zaken in gang te zetten om te voorkomen dat het incident in de toekomst weer gebeurt.
- Het verwerken duurt, afhankelijk van de impact en omstandigheden zoals bijkomende stressbronnen, langer.
- Soms krijgt iemand pas maanden later last van een incident, als die bijvoorbeeld in een soortgelijke situatie terecht komt op de werkvloer. Zorg dat de desbetreffende collega dit weet en weet dat diegene altijd op een later moment welkom is om extra nazorg te krijgen.

Sociale steun

Sociale steun is belangrijk, het geeft een gevoel van erbij horen, veiligheid. Het maakt mensen weerbaarder, helpt nare ervaringen verwerken en problemen oplossen.

Tips voor collegiale ondersteuning

Dont's

- Over eigen ervaringen beginnen.
- Vergelijken wat je collega heeft meegemaakt met situaties die veel erger waren.
- Opdringen van hulp, ongevraagd dingen overnemen, hoe goed bedoeld ook.
- Meteen naar oplossingen zoeken.
- Vraag niet door naar details over wat er precies is gebeurd. Als je collega zelf vertelt over de gebeurtenis, vraag je niet dieper door, maar herhaal je of vat je samen.
- Vraag niet ongevraagd (door) naar emoties.

Do's

- Laat je collega bepalen wat hij of zij wil vertellen.
- Laat iemand zelf beslissen wat diegene wil. Dat stimuleert het maken van eigen keuzes en versterkt/herstelt het gevoel van controle.
- Laat blijken er voor je collega te zijn: dit versterkt een gevoel van veiligheid en betrouwbaarheid.
- Geef erkenning, begrip voor het verhaal van je collega.
- Toon aandacht, vraag hoe het met je collega gaat, ook na wat langere tijd.
- Vraag of je collega behoefte heeft aan ondersteuning. Is er iets waar ik je bij kan ondersteunen?
- Vraag naar wat helpt. Waar heb je steun aan? Wat zijn dingen die je helpen? Wat zijn activiteiten of situaties of momenten geweest waar je de afgelopen periode energie van hebt gekregen?

Het belangrijkste uitgangspunt is om aan te sluiten bij de behoefte van je collega. Behoeften verschillen sterk per persoon. **Ga daarom niet uit van wat je zelf graag zou willen.** Ondersteuning moet bijdragen aan:

- Gevoel van controle (de ander zelf beslissingen laten nemen).
- Veiligheid, geruststelling (uitleggen dat alle reacties normale reacties zijn op een abnormale situatie).
- Zelfredzaamheid (vertrouwen geven dat je collega veel zelf kan).
- Sociale verbondenheid en hoop (uitspreken dat je collega er niet alleen voor staat).
- Betrouwbare organisatie.

Vragen

- Wat herken jij van de tips voor collegiale ondersteuning die hier beschreven staan? Welke tip voor collegiale ondersteuning spreekt jou het meest aan?
- Wat vind jij belangrijk na incidenten? Waar heb jij dan behoefte aan?

Colofon

Publicatiedatum: juni 2024

Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Complete agressie-aanpak en is ontwikkeld door Sociaal Werk werkt! in samenwerking met Bureau Dinsdag en professionals uit sociaal werk.

www.sociaalwerk-werkt.nl