

Handelen na incident

Opvang

Voor de eerste opvang gelden een aantal basisprincipes. Daarbij is het van belang dat medewerkers een uiting van agressie of geweld altijd melden bij hun leidinggevende.

De basisprincipes bestaan uit:

- ❖ de leidinggevende moet vooral aanwezig zijn voor de betrokken medewerker;
- ❖ de medewerker moet ruimschoots de gelegenheid krijgen om over het incident te praten;
- ❖ het gaat uitdrukkelijk om de beleving c.q. het gevoel van de medewerker;
- ❖ het waar mogelijk uit handen nemen van taken van de medewerker;
- ❖ het afschermen van de medewerker uit de drukte;
- ❖ het tot zichzelf laten komen van de medewerker, alleen of met anderen, op kantoor of thuis;
- ❖ eventueel de medewerker naar huis begeleiden;
- ❖ in de eerste weken extra aandacht geven aan de betrokken medewerker en zeker geen grappen over het incident maken of bagatelliseren;
- ❖ druk op werkhervatting;
- ❖ bespreken hoe het incident is ontstaan en hoe de medewerker daarin heeft gehandeld, zonder in directe zin over de schuldvraag te praten.

Inhoud gesprekken bedrijfsopvang

Onmiddellijk na het incident

- ❖ rust, praktische hulp, medische hulp en indien medewerkers mogelijke besmetting hebben opgelopen wordt contact opgenomen met de GGD.

1. Het eerste gesprek

- ❖ binnen ongeveer 24 uur na het incident
- ❖ verhaal laten vertellen (reconstructie)
- ❖ emotioneel steunen (empathie, compassie, begrip, waardering, erkenning)
- ❖ informatie over de verwerking en hoe je er het beste mee kunt omgaan (eerste reacties)
- ❖ praktische hulp (partner/thuisfront inlichten, schade, juridisch, etc.).

2. Het tweede gesprek

- ❖ binnen ongeveer een maand na het incident
- ❖ verhaal laten vertellen en navragen hoe het sinds het vorige gesprek is gegaan (privé, werk, verloop verwerking en verder hoe het nu is)
- ❖ emotioneel steunen
- ❖ informatie over verwerking, reacties bij zichzelf en omgeving.

3. Het derde gesprek

- ❖ binnen ongeveer drie maanden na het incident
- ❖ verhaal laten vertellen en navragen (tevens stilstaan bij eventuele veranderingen sinds gebeurtenis), emotioneel steunen
- ❖ informatie over verwerking en reacties bij zichzelf en omgeving
- ❖ bij stagnatie in de verwerking doorverwijzen
- ❖ afsluiting.

In de drie gesprekken komen derhalve de volgende kernaspecten van opvang in meerdere of mindere mate aan de orde: reconstructie en verhaal laten vertellen (feiten, gedachten, gevoelens), emotionele steun, navragen reacties bij zichzelf en omgeving, educatie over stressreacties en effectieve manier

om met het gebeurde om te gaan. Bij de laatste twee gesprekken komen tevens het doorverwijzen naar het bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfsarts aan de orde.