

Een agressie-incident veroorzaakt vaak emoties en verwarring. Dit is niet alleen het geval bij het slachtoffer, maar ook bij collega's en getuigen van het incident. Het is belangrijk dat collega's die te maken krijgen met een agressie-incident zo snel mogelijk ondersteuning ontvangen. Het verlenen van praktische en empathische ondersteuning aan het slachtoffer heeft daarom prioriteit.

Opvang door een collega

Bij voorkeur gebeurt deze opvang door een naaste collega van het slachtoffer. Bij opvang op gelijk niveau spelen ook geen hiërarchische verhouding mee.

Verantwoordelijkheid van de leidinggevende

Naast de opvang door deze naaste collega is het belangrijk dat een leidinggevende betrokken is bij de opvang van het slachtoffer. Het slachtoffer krijgt hierdoor de bevestiging dat het incident serieus wordt genomen. Bovendien ligt de verantwoordelijkheid voor de opvang bij de direct leidinggevende. Wanneer de leidinggevende en/of consultant niet aanwezig zijn op het moment van opvang, is het van belang dat zij zo snel mogelijk betrokken worden bij de opvang.

Partner, familie en vrienden waarschuwen

Tot slot is ook het inschakelen van de eigen sociale hulpbronnen van het slachtoffer is een belangrijke stap. Partner, vrienden of familieleden zijn een belangrijke bron van steun op het moment dat het slachtoffer niet op het werk is.

Naast de directe opvang is het belangrijk het volgende zaken direct te regelen

- Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokken collega's en cliënten.
- Alarmeer je leidinggevende en bel indien nodig 112.
- Zorg ervoor dat betrokken collega's en cliënten, indien nodig, worden begeleid naar een arts.
- Organiseer bij zeer ernstige incidenten zo nodig een opvang/traumateam.
- Ga na of er nog andere collega's zijn die steun nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident.
- Ga na of ook andere collega's moeten worden geïnformeerd. Voorkom door duidelijke en juiste informatie te verschaffen aan collega's dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen. Let hierbij wel op het belang van het slachtoffer.

Tijdens deze training zal besproken en geoefend worden hoe je adequaat en betrokken een slachtoffer van een agressie incident kunt opvangen.

Voor wie: Voor medewerkers die getraind willen worden om op een professionele een collega te kunnen vangen.

Studieduur: 1 dagdeel van 3,5 uur **Groepsgrootte:** 12 cursisten