

Dossier Veiligheid

Psychologische hulp voor de slachtoffers van een diefstal of van agressie

VERSCHILLENDE SOORTEN AGRESSIES EN VERSCHILLENDE TRAUMA'S

Onder agressie verstaan we zowel de verbale als de fysieke agressie die zich kan voordoen tussen personeelsleden onderling, tussen klanten en kassiers, tussen winkeldieven en controlepersoneel, bij een hold up, een gijzeling, een brand of ander onheil. In elk van deze gevallen ondergaan de slachtoffers een echt psychologisch trauma dat ze moeilijk op eigen houtje kunnen te boven komen, waardoor een snelle tussenkomst vereist is om deze personen terug naar een psychologisch evenwicht te brengen. Indien dit niet gebeurt heeft het slachtoffer vaak een langdurend gevoel van onbehagen, met vaak terugkerende, lange afwezigheden tot gevolg.

Als de slachtoffers van agressies geen psychologische bijstand krijgen, lopen ze het risico dat ze hun angst, hun zenuwen en hun agressiviteit tegenover hun belager niet kunnen verwerken. Het gevolg is een gevoel van onevenwicht, van instabiliteit en onveiligheid, van malaise en van het verwerpen van de werk- en winkelomgeving. Als de slachtoffers, om dit gevoel van onbehagen te overwinnen, slaapmiddelen nemen, in de veronderstelling dat de slaap wonden heelt, heeft dit een averechts effect. Tijdens de slaap zal hetgeen beleefd werd een nog diepere indruk nalaten in het onderbewustzijn van het slachtoffer, waardoor deze het trauma steeds opnieuw herbeleeft. De intensiteit hiervan is afhankelijk van de persoonlijke aanleg en het

dagelijkse leven waarmee de slachtoffers geconfronteerd worden.

Het is dus van belang dat een psycholoog de slachtoffers van agressie helpt, om vrijuit te praten over wat ze meegeemaakt hebben, om zich te kunnen bevrijden van de spanningen die zich in hen opgestapeld hebben, bewust of onbewust, en om hun mentaal evenwicht terug te vinden. Deze psychologische hulp moet zowel aan de personeelsleden als aan alle andere mensen die bij de agressie aanwezig waren, gegeven worden. En laat ons op één vlak zeer duidelijk zijn: het gaat niet om te proberen te vergeten wat er gebeurd is, maar wel om deze personen te helpen dit hoofdstuk van hun leven af te sluiten. We stellen vast dat deze hulp fundamenteel nodig is voor de onderneming zelf, want door het psychologisch overwicht van de medewerkers te herstellen, zal deze therapie bijdragen aan het op lange termijn terug dringen van het absentisme van de getraumatiseerde personeelsleden. Trouwens, de onderneming die dit soort van psychologische hulp aan haar klanten verstrekt draagt niet alleen bij tot het wegwerken van de opgekropte spanningen en het onbehagen dat daarvan het gevolg is, ze ontwikkelt eveneens nieuwe relaties met de klanten die op termijn tot een wederzijds begrip van elkaar zullen leiden.

VAN HET GEVOEL VAN ONKWETSBAARHEID NAAR HET EMOTIONEEL ONEVENWICHT

Het is belangrijk dat elke ondernemingsverantwoordelijke het risico op agressie - op welke manier die agressie



ook tot uiting komt - in rekening brengt vanaf het moment dat een crisisplan wordt opgesteld. Men moet op voorhand beslissen welke maatregelen er zullen getroffen worden bij noodgevallen wanneer er zich een crisis voordoet. Dat wil zeggen dat men moet voorzien welke maatregelen er dienen getroffen te worden om op een efficiënte en snelle manier psychologische hulp te kunnen verlenen aan de slachtoffers, ongeacht zij deel uitmaken van het personeel of niet. En bij deze denkoefening is het goed om rekening te houden met volgende realiteit: het simpele feit van vast te stellen dat een klant een artikel steelt in de winkel kan, afhankelijk van de psychologische gevoeligheid van het personeelslid dat geconfronteerd wordt met deze misdaad, de factor zijn die zorgt voor een verstoorde emotionele staat waardoor een crisissituatie ontstaat die psychologische hulp noodzakelijk maakt. Elke daad van verbale of fysieke agressie draagt het risico met zich mee dat ze tot een psychisch trauma kan leiden. Waarom?

De werkelijkheid is dat ieder persoon, bewust of onbewust, zijn eigen universum creëert, zijn eigen omgeving, zijn cocon waarin hij zich veilig voelt. Daardoor cultiveert elk individu een soort van gevoel van onkwetsbaarheid, van onaantastbaarheid, van persoonlijk comfort waardoor hij een echt emotioneel evenwicht bereikt. Deze situatie, idyllisch als ze is, is in realiteit extreem kwetsbaar en het volstaat vaak dat iets onvoorziens, een gebeurtenis, zelfs iets relatief onbelangrijk, opduikt in het leven; de invloed van deze gebeurtenis op het dagelijks leven kan zeer miniem



zijn, omdat dit fragiel evenwicht verstoord wordt.

Het spreekt voor zich dat een daad van agressie, welke ook zijn aard en intensiteit is, een factor is die in eerste instantie het proces van emotionele destabilisatie van het individu op gang kan brengen. Zijn gevoel van onkwetsbaarheid, zijn illusie van te leven in een beveiligde omgeving, zijn innerlijke overtuiging beschermd te zijn, en het geruststellend gevoel dat daarbij hoort, wordt in één moment aan stukken gebroken en de sereniteit maakt plaats voor onrust. Het is daarom dat, zodra het individu getraumatiseerd is, hij zijn zelfvertrouwen verliest, zodra hij geconfronteerd werd met agressie heeft hij nood aan psychologische hulp net zoals hij behoefte zal hebben aan fysieke hulp wanneer hij een fysiek trauma oploopt.

VERSCHILLENDE SOORTEN SLACHTOFFERS

In het kader van eenzelfde traumatische gebeurtenis zijn er verschillende soorten slachtoffers. In het geval van een agressie in een winkel is er het personeel en de klanten. Maar elk van hen heeft de agressie in zijn eigen persoonlijke context beleefd, met zijn eigen intensiteit en tenslotte dus ook met eigen verschillende gevolgen voor elk van hen.

Bij het personeel moet een onderscheid gemaakt worden tussen de medewerkers die direct met de agressors te maken hadden, die het voorwerp van directe bedreigingen geweest zijn, die voor hun leven bevreesd waren, die in de eerste lijn betrokken waren; en anderzijds de medewerkers die de agressie van verder hebben meegemaakt, die zich elders in de winkel bevonden, die weten wat er zich heeft

afgespeeld maar het niet direct hebben meegemaakt; en tenslotte kunnen er ook nog bepaalde andere medewerkers of andere personen zijn die in zekere mate verantwoordelijk zijn voor het feit dat het voorval is kunnen gebeuren, omwille van hun nalatigheid bij het nemen van bepaalde beschermende maatregelen.

De psychologische hulp die toegediend moet worden aan de verschillende categorieën medewerkers kan uiteraard sterk verschillen van categorie tot categorie. Zij die persoonlijk werden aangevallen moeten hun emotioneel evenwicht uiteraard zo snel mogelijk hersteld zien. Men moet hen zo snel mogelijk uit de stresssituatie halen en hen over hun angsten heen helpen, weer vertrouwen geven, hen ervan overtuigen dat hun cocon waarin ze zich goed voelden kan heropgebouwd worden, ze overtuigen de draad van hun leven terug op te pikken en daarbij kan het werk hen helpen. Men moet hen ook aantonen dat er nieuwe veiligheidsmaatregelen genomen zijn. Het is belangrijk om hen de steun van hun onderneming te laten merken omdat dit hen helpt bij de wederopbouw van hun emotioneel evenwicht.

Betreffende de medewerkers die de agressie van verderaf hebben meegemaakt, het is nodig om hen te helpen bij het verwerken van het schuldgevoel dat ze meer dan waarschijnlijk in zich aan het opbouwen zijn omdat ze hun collega's die direct bedreigd werden niet geholpen hebben, omdat ze niet aan hun zijde stonden tijdens dit moeilijke moment in hun leven, het gevoel dat ze daardoor die collega's in de steek gelaten hebben, mogelijk door hun afzijdigheid, door het gebrek aan een reactie en aan steun, door hun

onvoldoende betrokkenheid in het drama dat het bedrijf heeft meegemaakt. Dit trauma dat de indirecte slachtoffers oplopen mag niet onderschat worden. Het is mogelijk dat, indien dit trauma niet voldoende wordt bestreden en als het de tijd wordt gegeven om zich te vestigen in het mentale, dit trauma lang aansleept en de relaties tussen de personeelsleden in het gevaar brengt, en een desinteresse voor het werk en langdurig absentisme veroorzaakt.

In het kader van de psychologische hulp aan de slachtoffers, mogen we de personen niet vergeten die al dan niet terecht overtuigd zijn dat ze voor een deel verantwoordelijk zijn voor het drama dat zich afgespeeld heeft. Die personen kunnen personeelsleden zijn die nalatig waren of niet nauwlettend genoeg de veiligheidsmaatregelen hebben nageleefd en hierdoor, in zekere mate, hetzij de inbraak en de diefstal vergemakkelijkt hebben, hetzij de daad van agressie waarvan de winkel en het personeel het slachtoffer werden. De verantwoordelijke van dit soort fout zal waarschijnlijk een sterk schuldgevoel ontwikkelen en men mag de nood aan psychologische hulp voor deze persoon niet negeren.

Wat ook de oorzaak is, en wat ook de ernst is van het trauma dat opgelopen werd door de slachtoffers van agressie, de psychologen hebben als taak om hen de realiteit van hetgeen ze beleefd hebben te laten aanvaarden, hen te overtuigen dat het gebeuren als een afgesloten hoofdstuk van hun leven moet beschouwd worden en dat zij terug naar een meer serene gemoedsinstelling moeten keren.

Léon F. Wegnez
Beheerder Directeur
Preventie en Veiligheid