

Externe opvang bij publieksagressie

Bron: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Filosofie

Een combinatie van interne opvang en professionele backup zorgen voor verwerking van een incident met publieksagressie.

Na een incident kunnen de volgende niveaus van nazorg worden aangeboden:

Niveau	Soort nazorg	Nazorg door
1	Basiszorg door directe sociale omgeving. Slachtoffer heeft natuurlijke herstelprocessen. Slachtoffer geeft aan waaraan hij behoefte heeft.	Leidinggevende
2	Extra zorg. Deze worden geleverd bij belastende omstandigheden of als er risicofactoren zijn.	Leidinggevende moet dit signaleren
3	Als stressklachten niet afnemen: (externe) deskundigen inschakelen voor overname taken of coaching / advies.	Externe deskundigen

Risicofactoren zijn:

- ernst en duur van het incident;
- historie (eerdere gebeurtenissen);
- bestaande psychische problematiek;
- gebrek aan erkenning;
- gebrek aan sociale steun.

Signalen die waarneembaar zijn en kunnen wijzen op niet afnemende stressklachten:

- vermijden van bepaalde taken of werkplekken;
- meer prikkelbaar;
- verhoogde waakzaamheid;
- herbeleving.
- verminderd functioneren:
 - verzuim en werkproblemen;
 - relatieproblemen;
 - meer conflicten (intern of extern);
- meer gebruik van medicijnen of alcohol;
- depressieve klachten.

Inhoud training crisismanagement publieksagressie

Bron: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Om goede nazorg te bieden is het van belang dat de leidinggevende de eerste opvang goed verzorgt en signalen herkent die aanleiding kunnen zijn om de werknemer door te verwijzen.

Doelgroep

Leidinggevendend werkzaam in het waterschap.

Doel

Kennis vergaren en het leren van vaardigheden ten aanzien crisismanagement en opvang bij publieksagressie.

Leerdoelen

Kennis verkrijgen en vaardigheden ontwikkelen over:

- psychologische gevolgen van publieksagressie bij medewerkers;
- do's en don'ts van leidinggevende bij crisismanagement;
- het herkennen van risicofactoren en signalen die aanleiding kunnen zijn om door te verwijzen naar externe professionele hulp.



Werkwijze

De training maakt gebruik van presentaties, filmfragmenten en praktijkvoorbeelden.

Duur : 1 dag

Aantal deelnemers : 10

Het is aan te bevelen om jaarlijks een opfriscursus te volgen van één dagdeel (een en ander hangt af van de behoefte en het aantal / ernst van incidenten).

Contract met deskundigen

Veel waterschappen sluiten een contract af met een externe dienstverlener op het gebied van nazorg. In sommige gevallen maakt dit ook al deel uit van de rechtsbijstandsverzekering. Onderdelen van deze dienstverlening kunnen zijn:

- traumaopvang direct na een incident of calamiteit;
- opleiding van leidinggevenden;
- inschakelen van deskundige voor diagnostiek en behandeling.