



de  
**COMPLETE  
AGRESSIE  
AANPAK**

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

# Begrippenlijst

**Sociale veiligheid** - Sociale veiligheid gaat over beschermd zijn en je beschermd voelen tegen dreiging en gevaar in de sociale omgang. Sociale veiligheid binnen organisaties bestaat uit twee gebieden, externe en interne sociale veiligheid. Externe sociale veiligheid heeft betrekking op veiligheid in relatie tot de omgang met externen, zoals cliënten, inwoners, jeugdigen, ouders, bezoekers, patiënten. Interne sociale veiligheid betekent dat je beschermd bent en je beschermd voelt tegen ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van collega's en leidinggevenden binnen je organisatie. Een belangrijk deel van de bescherming ontstaat door het samen bespreken en afspraken maken over gewenste en ongewenste omgang. Daardoor is duidelijk waar je met elkaar voor gaat en staat en is de drempel lager om ongemak of ongewenste omgang bespreekbaar te maken. Door aandacht te besteden aan sociale veiligheid, beïnvloed je ook psychologische veiligheid.

**Psychologische veiligheid** - Psychologische veiligheid gaat over de kwaliteit van de onderlinge omgang in teams. Het is geen individueel kenmerk van een persoon. Het is de gedeelde overtuiging van teamleden dat zij hun ideeën en zorgen kunnen uiten, ongemak mogen benoemen, vragen kunnen stellen en fouten kunnen toegeven. Dit alles zonder angst voor negatieve gevolgen. Het gaat om het gevoel openhartig te kunnen zijn. De focus van de Complete agressie-aanpak ligt vooral op het vergroten van sociale veiligheid.

**Organisatiенormen en waarden** - In organisaties werken mensen met verschillende referentiekaders met elkaar samen. Dat kan soms leiden tot meningsverschillen of veronderstelde belangentegenstellingen, met bijbehorende frustratie en ongemak. Daarom is het belangrijk dat er vanuit de organisatie duidelijk wordt gecommuniceerd waar zij voor staat. Dat vormt een gedeeld kader met normen en waarden op het werk. Hierin komt terug hoe men wel en niet met elkaar om willengaan.

**Gedragscode** - Een gedragscode bestaat uit concrete gedragsregels die houvast bieden in situaties waar het er toe doet. De gedragscode beschrijft gedragingen die als goed, gewenst of nastrevenswaardig ervaren worden (positieve normen), maar ook gedragingen die wij als negatief, ongewenst of grensoverschrijdend ervaren (negatieve normen).

De enige manier om op een duurzame, prettige manier met elkaar om te gaan, is door daar met elkaar over in gesprek te gaan. Dit moet gebeuren zonder oordeel en met de motivatie elkaar te willen begrijpen, en daarin moet men zich ook vrij voelen het ongemak te benoemen. Daarbij helpt het om een gemeenschappelijk referentiekader te hanteren, liefst vastgesteld in een praktische gedragscode.

**De organisatiенorm** - De organisatiенorm is leidend. Als organisatie wil je optimaal gebruik maken van verschillen in denkwijzen tussen mensen. Diversiteit in denken en handelen helpt organisaties om te groeien. Daarnaast is de organisatie ook een ontmoetingsplek waar iedereen samen werkt aan gemeenschappelijke doelen. Er moet ruimte zijn voor persoonlijke en professionele verschillen, maar wel binnen een gemeenschappelijk kader. Vrijheid en veiligheid bestaan alleen binnen begrenzing. Ons handelen mag niet ten koste gaan van collega's of anderen.

**Persoonlijke normen en waarden** - Persoonlijke normen en overtuigingen verschillen sterk tussen mensen. Iedereen heeft eigen, persoonlijke normen, waarden, overtuigingen, denkbeelden, gedachten en gevoelens. Ze kunnen haaks staan op het formele beleid van de organisatie. Verschillen in overtuiging kunnen bijvoorbeeld gaan over de verhouding tussen mannen en vrouwen, of over thema's in het maatschappelijk debat (bijv. gender, inclusie). Dergelijke overtuigingen kunnen een kwestie zijn van gewoonten, maar kunnen ook diepgeworteld zijn in opvoeding en/of culturele en religieuze achtergrond. In het werk gaat het om het goed uitvoeren van de taken en het bijdragen aan gemeenschappelijke doelen.

**Sociale normen** - Naast persoonlijke en organisatienormen is er ook sprake van de sociale norm. De sociale norm bestaat uit ongeschreven regels die los van de organisatienormen staan. Ze kunnen ermee overeenkomen maar er ook van verschillen. De organisatienormen zijn officieel en zijn deels opgeschreven in beleid, kernwaarden en gedragscodes.

**Gewenst gedrag** - Gewenst gedrag draagt bij aan het bereiken van de visie en doelen van de organisatie, volgens de kernwaarden die zijn vastgesteld. Het gaat om pro-sociaal (helpend) gedrag, verbindend met als doel een optimale samenwerking, leidend tot het realiseren hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening voor de cliënt, inwoner, patiënt, bewoner. Intern leidt het tot hoge betrokkenheid, werkplezier en verbondenheid.

**Ongewenst gedrag** - In de Arbowet wordt gesproken over ongewenste omgang. In het dagelijks taalgebruik wordt meestal gesproken over grensoverschrijdend gedrag. Wij hanteren ongewenst gedrag als gedrag dat niet bijdraagt aan een prettige onderlinge omgang en samenwerking. Wat ongewenst is, is afhankelijk van de organisatienormen van gewenst omgang, gericht op het samen bereiken van doelen. De vraag is: Is wat iemand zegt of doet (of nalaat), gericht op een positieve bijdrage aan de collega, het team, de afdeling of de organisatie, om de gestelde doelen te bereiken?

**Grensoverschrijdend gedrag** - Er bestaan verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten. Soms is het duidelijk dat gedrag grensoverschrijdend is, maar dat is niet altijd het geval. Het kan zijn dat wat voor de één acceptabel is, voor de ander een grens overschrijdt. Ongewenst gedrag dat als grensoverschrijdend ervaren wordt, gebeurt vaak onbewust. Grapjes over iemands afkomst, geloof, geaardheid zijn ongewenst en kunnen zowel bewust als onbewust worden gemaakt en grensoverschrijdend zijn. Of iets grensoverschrijdend is, heeft te maken met welk uitgangspunt gehanteerd wordt, namelijk uitgaan van beleving van de ontvanger of uitgaan van feitelijk gedrag.

## Colofon

Publicatiedatum: mei 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](http://www.sociaalwerk-werkt.nl)