

de
**COMPLETE
AGRESSIE
AANPAK**

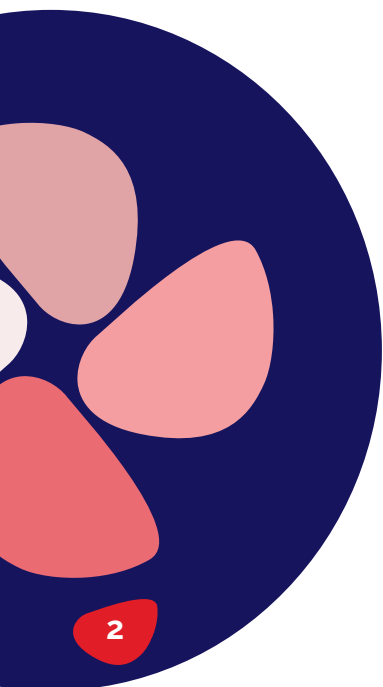
Maak nú werk van **veiligheid** en **veerkracht!**

Waarom dit invultemplate?

Dit template is een hulpmiddel om de uitkomsten van de vragenlijsten en de vier verschillende dialoogsessies te verwerken. Het geeft structuur en een basis voor de Complete agressie-aanpak binnen jouw organisatie.

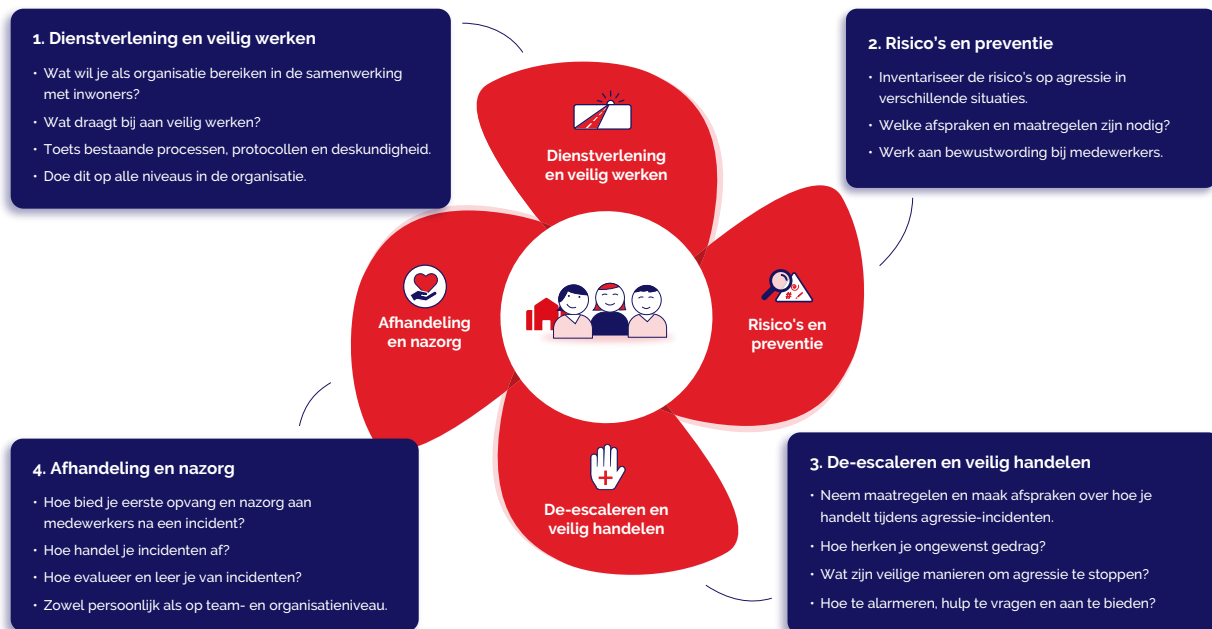
Het invultemplate vul je bij voorkeur in tijdens de geplande dialoogsessies. Het is handig als je hiervoor een persoon uit de projectgroep aanwijst die tijdens de dialoogsessies aantekeningen maakt en het template invult.

Tip! Bekijk ter voorbereiding op de vier dialoogsessies ook het handige stappenplan en gebruik de PowerPoint-presentaties.



De Complete agressie-aanpak

De Complete agressie-aanpak is een doelgerichte aanpak voor jeugdzorg- of sociaalwerkorganisaties die werk willen maken van veilig en veerkrachtig werken en agressie willen voorkomen. Je werkt hierbij stap voor stap, samen met collega's uit verschillende functiegroepen, aan vier pijlers.



Doelen per pijler van de Complete agressie-aanpak



1. Dienstverlening en veilig werken	2. Risico's en preventie	3. De-escaleren en veilig handelen	4. Afhandeling en nazorg
Duidelijkheid over wat we samen willen bereiken en hoe we dat doen	Risico's bekend	Herkennen vormen van ongewenst gedrag	Samen verder & (h)erkennen
Eenduidige normen en waarden	Risicobewustzijn vergroten	Norm hanteren	Melden & nazorg
Concrete gewenste manier van samenwerken stimuleren	Risico's verminderen	Stoppen ongewenst gedrag	Registratie
Veilige procedures en werkwijzen	Herkennen van risicogedrag	Hulp inschakelen	Reactie agressor
Continu leren en ontwikkelen	Ombuigen risicogedrag weerbaarheid en veerkracht	Veilig handelen	Evalueren, reflecteren en leren

Hoe vaak komt agressie voor?

Iedere organisatie hoort incidenten met agressie te melden en te registreren. Als dat in jouw organisatie niet zo is, dan is het belangrijk om daar zo snel mogelijk mee te starten. Daardoor kun je zien of agressie afneemt, gelijk blijft of toeneemt. Je kunt analyseren wat trends zijn.

Neem de cijfers over uit je meldingssysteem. Vergelijk ze vervolgens met de uitkomsten van de vragenlijsten over Pijler 1 Dienstverlening en veilig werken, die ingevuld zijn ter voorbereiding op de dialoogsessies.

Aard en omvang agressie volgens vragenlijsten en incidentenregistratie

Neem hier de cijfers uit de rapportage van de online vragenlijsten en de incidentenregistratie over.

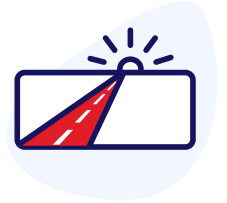
Online vragenlijst	2023	2022	2021
Verbale agressie			
Bedreiging			
Fysiek geweld			
Online agressie			

Vragen die je in de projectgroep kunt bespreken

- Wat zeggen deze cijfers uit de incidentenregistratie?
- Waar komt agressie het meest voor?
- Wat valt op als je de uitkomsten uit de online vragenlijst vergelijkt met de incidentenregistratie?



Pijler 1 Dienstverlening en veilig werken



De eerste pijler gaat over de gewenste manier van sociaal veilig werken. Hieronder vallen de normen en waarden van de organisatie, de motivatie om te blijven leren en ontwikkelen en gezamenlijke doelen.

Hoe kun je met je eigen houding en gedrag de omgang met cliënten zo optimaal mogelijk maken?

Wat zou binnen jouw organisatie of team verbeterd kunnen worden om de omgang met cliënten te blijven verbeteren?

Hoe zorgen we dat we een gezamenlijke norm maken en hanteren?

Welke vragen of opmerkingen heb je over de (professionele) organisatienorm?

Hoe zorgen wij voor continu leren en ontwikkelen rondom veilig werken?

Overige

Pijler 2 Risico's en preventie



De tweede pijler gaat over het inschatten van risico's en de bijbehorende situaties. De nadruk ligt hierbij op het vergroten van het bewustzijn, zodat risico's verminderd kunnen worden. Ook gaat het over weerbaarheid en veerkrachtig werken.

Wat zijn situaties in je werk waarbij je je wel eens onveilig voelt?

Wat zijn aanleidingen en risicofactoren voor agressie?

Wat zijn tips en suggesties om onveilige situaties te voorkomen of veilig met die situaties om te gaan?

Wat zijn verbeterpunten om agressie te voorkomen en de risico's erop te beperken?

Wat is risicogedrag en wat zijn risicosignalen en hoe herkennen we die?

Hoe buigen we emotioneel gedrag om?

De vragenlijst bevat videovoorbeelden van emotioneel gedrag dat acceptabel is. Er wordt gevraagd naar tips en suggesties om emotioneel gedrag om te buigen, zodat het niet escaleert naar agressie. Noteer hier de tips en suggesties. Bespreek de uitkomsten tijdens de dialoogsessies en vraag erop door.

Videovoorbeeld 1

Videovoorbeeld 2

Videovoorbeeld 3

Videovoorbeeld 4

Pijler 3 De-escaleren en veilig handelen



Deze pijler gaat over het herkennen van vormen van ongewenst gedrag en op welke wijze de norm hier wordt gehanteerd. Op wat voor manier kan dit gedrag worden gestopt?

Wat is onze norm van wat wel en niet acceptabel is?

In de online vragenlijst is hiernaar gevraagd. Vul hier de uitkomsten in en bespreek ze tijdens de dialoogsessie. Vraag erop door.

Hoe stoppen we agressief gedrag op een de-escalerende manier?

De online vragenlijst bevat videovoorbeelden van emotioneel gedrag dat acceptabel is. Er wordt gevraagd naar tips en suggesties om emotioneel gedrag om te buigen zodat het niet escaleert naar agressie. Noteer hier de tips en suggesties. Bespreek de uitkomsten tijdens de dialoogsessies en vraag erop door.

Videovoorbeeld 1

Videovoorbeeld 2

Videovoorbeeld 3

Videovoorbeeld 4

Wat hebben we nodig om een eenduidige norm te hanteren tijdens agressie-incidenten?

- Hoe leer je spanningsbewustzijn en controle toe te passen?

- Hoe ontwikkel je de vaardigheden?

- Wat is er verder voor nodig?

Hoe kun je in risicosituaties alarmeren en hoe is de opvolging?

Hoe bieden we elkaar hulp tijdens agressie-incidenten?

Wat spreken we met elkaar af over de norm van wat wel en niet acceptabel is en hoe we die samen hanteren?

Pijler 4 Afhandeling en nazorg



De laatste pijler bevat handvatten om afhandeling en nazorg zorgvuldig te laten verlopen. Het is van groot belang dat er afhandeling en nazorg plaatsvindt. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld de wijze waarop geregistreerd en gemeld wordt, de gemaakte afspraken en erkenning geven voor wat er gebeurd is.

Welke verbeterpunten zijn er rondom de afhandeling van incidenten?

In de online vragenlijst is uitleg gegeven over het belang van melden en registreren en de opvolging ervan. Er is een vraag over gesteld. Vul hier de uitkomsten in en bespreek ze tijdens de dialoogsessie. Vraag erop door.

Wat spreken we af over het melden en registreren van agressie-incidenten?

In de online vragenlijst is uitleg gegeven over het belang van melden en registreren en de opvolging ervan. Er is een vraag over gesteld. Vul hier de uitkomsten in en bespreek ze tijdens de dialoogsessie. Vraag erop door.

Wat zijn verbeterpunten voor de opvang en nazorg na incidenten?

Hoe bieden we elkaar collegiale ondersteuning na incidenten?

De online vragenlijst bevat videovoorbeelden. Er wordt gevraagd naar tips en suggesties voor collegiale opvang na incidenten. Noteer hier de tips en suggesties. Bespreek de uitkomsten tijdens de dialoogsessies en vraag erop door.

Videovoorbeeld 1

Videovoorbeeld 2

Welke reacties naar de agressor spreken we af (na agressie-incidenten)?

Wat spreken we af over het doen van aangifte?

Hoe evalueren we agressie incidenten en hoe zorgen we dat we ervan leren?



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

