

Academy INC

Agressiemanagement: beleid, training en advies
Zeg nee tegen agressie !



www.zegneetegenagressie.nl

Agressiemanagement : Vragenlijst / Agressiescan

Zorg voor een gedegen agressiemanagement, inclusief preventieve maatregelen en de-escalerende strategieën.

1: Ervaring met Agressie

- Wanneer heb je voor het laatst te maken gehad met agressie binnen jullie organisatie? Met welke vormen van agressie zijn jij en/of jouw collega's recent geconfronteerd? Raadpleeg hiervoor de Gedragsmatrix (kolommen één tot en met vier). Scroll naar beneden.

2: Invloed op Medewerkers

- Wat voor invloed heeft deze agressie gehad op jou of jouw collega's, met betrekking tot emoties, ervaringen en werkprestaties?

3: Agressieprotocol

- Is er binnen jullie organisatie een agressieprotocol aanwezig? In hoeverre wordt dit protocol nageleefd? Als er geen protocol is, raadpleeg dan het agressieprotocol "Zeg NEE tegen agressie," dat te downloaden is via www.zegneetegenagressie.nl.

4: Training in Agressiehantering

- Zijn de medewerkers getraind in het omgaan met agressie? Sluit deze training aan op de behoeften van het team?

5: Registratie van Incidenten

- Worden agressiegerelateerde incidenten geregistreerd?

6: Opvang en Nazorg

- Is er na een agressiegerelateerd incident voldoende opvang en nazorg beschikbaar?

7: Verwachtingen voor de Toekomst

- In hoeverre verwacht je dat jij en/of jouw collega's in de komende periode binnen jullie organisatie te maken zullen krijgen met agressie op de werkvloer?

De Agressiescan "Zeg NEE tegen agressie" is een evaluatie-instrument dat wordt ingezet om het risico op agressief gedrag te identificeren. Het helpt bij het vaststellen van mogelijke triggers, het begrijpen van de onderliggende oorzaken van agressie, en het ontwikkelen van strategieën om agressief gedrag te voorkomen of te beheersen. Hieronder volgt een voorbeeld van hoe een aggressiescan eruit kan zien:

1. Aanleiding voor de Scan

- Wat is de reden voor het uitvoeren van deze aggressiescan?
 - Incident op de werkvloer
 - Voorkomen van potentieel agressief gedrag (gebaseerd op emoties zoals onmacht of fysieke agressie). Raadpleeg de gedragsmatrix "Zeg NEE tegen agressie".
 - Regelmatige evaluatie
 - Anders (specificeer)

2. Algemene Observaties

- Gedragsobservaties (bijvoorbeeld verbale uitingen, lichaamstaal, vormen van agressie; raadpleeg de gedragsmatrix "Zeg NEE tegen agressie"):
- Frequentie van agressieve uitingen (zelden, soms, vaak, altijd):
- Intensiteit van de agressieve uitingen (mild, matig, ernstig):

3. Identificatie van Risicofactoren

Persoonlijke Risicofactoren

- Heeft de persoon een voorgeschiedenis van agressie? (welke vorm?)
- Ervaart de persoon veel stress?
- Gebruikt de persoon alcohol of drugs?
- Anders (specificeer)

Omgevingsrisicofactoren

- Zijn er specifieke situaties die het gedrag verergeren? (bijv. drukke omgevingen, conflicten met collega's, veranderingen in routines)
- Zijn er bepaalde personen die als trigger kunnen fungeren?
- Anders (specificeer)

4. Triggers voor Agressie

- Welke situaties, personen of gebeurtenissen lijken agressie te activeren?
 - Onzekerheden of frustraties
 - Autoriteitsconflicten
 - Onverwachte veranderingen of teleurstellingen
 - Persoonlijke aanval of kritiek
 - Anders (specificeer)

5. Beheersingsstrategieën

- Welke strategieën worden momenteel toegepast om agressief gedrag te beheersen?
 - Tijdige interventie door leidinggevendenden
 - Aanbieden van time-outs of rustige ruimtes
 - Duidelijke en kalme communicatie
 - Trainingen in conflictbeheersing
 - Anders (specificeer)
- Zijn deze strategieën effectief?
 - Ja
 - Nee (specificeer waarom niet)

6. Evaluatie van Huidige Strategieën

- Zijn er aanpassingen nodig aan de huidige strategieën?
 - Ja (specificeer welke veranderingen nodig zijn)
 - Nee
- Zijn er aanvullende maatregelen die overwogen moeten worden?
 - Ja (specificeer welke)
 - Nee

7. Conclusies en Aanbevelingen

- Samenvatting van de bevindingen:





- Aanbevolen actieplan om agressief gedrag te voorkomen of te beheersen:
 - Implementatie van nieuwe strategieën
 - Verhoging van bewustzijn en training voor het personeel
 - Regelmatige follow-up en herbeoordeling
 - Anders (specificeer)

Contact

- Neem gerust contact op om de agressiescan en het agressieprotocol in Word-formaat te ontvangen, zodat je het naar eigen inzicht kunt personaliseren voor jullie organisatie.
E-mail: secretariaat@academyinmc.nl

Download de online 'Gedragmatrix: Zeg nee tegen agressie' via www.zegneetegenagressie.nl.

Zeg nee tegen agressie

FRUSTRATIE MAG		ZEG NEE TEGEN AGRESSIE	
 ONMACHT Gericht op zichzelf (ik)	 ONMACHT Gericht op de organisatie (jullie)	 MACHT (instrumentele agressie) Gericht op de persoon (jij)	 FYSIEKE AGRESSIE
Begrip vragen Slachtoffer gedrag Uitzondering vragen Klagen Huilen Inklappen Lijdelijk verzet Suïcidaal gedrag Zelfverwonding	Kritiek op regels, beleid Kritiek op procedures Schande spreken Organisatie beschuldigen Blinde woede Woede gericht op de omgeving: proportioneel	Gericht uitschelden Commanderen Eisen Denigreren Beledigen Pesten Discrimineren Seksuele intimidatie Chanteren Manipuleren Intimideren	Dreigen Schoppen Vastpakken Vernielen Gericht gooien Fysiek geweld Wapengebruik Gijzelen
AANPAK Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken	AANPAK Begrip tonen Empathisch reageren Meeveren Discussie vermijden Contact maken	AANPAK Gedrag benoemen Gedrag afwijzen Keuze geven Consequentie schetsen	AANPAK Zorg voor je veiligheid Veilige afstand aannemen Doe aangifte

www.zegneetegenagressie.nl