

Agressieprotocol 'Zeg Nee tegen agressie'

1. Inleiding
2. Organisatienorm: Gedragsmatrix
3. Diverse vormen van agressie
4. Preventieve maatregelen
5. Handelen bij een voorval
6. Inhoud en aard van het voorval
7. Vertrouwenspersoon
8. Opvang & Nazorg
9. Mediation / conflictbemiddeling
10. Aangifte doen in het onderwijs.







1. Inleiding

Onderwijspersoneel, leerkrachten en docenten hebben regelmatig te maken met agressie. Volgens TNO kan blootstelling aan agressie op het werk tot twee jaar na het incident leiden tot ernstige gezondheidsschade zoals burn-outklachten en tot meer verzuim. Agressie is een veelvoorkomend thema in organisaties, en vanuit de overheid is het verplicht om hiervoor een plan van aanpak te hebben.

2. Organisatienorm: Gedragsmatrix 'Zeg Nee tegen Agressie'

Het bespreken van normen, waarden en vooral grenzen helpt teamleden ongewenst gedrag te herkennen. Het maakt bewuster van het eigen gedrag naar anderen. Om een eenduidige lijn te trekken, qua organisatienorm en persoonlijke norm, is **de gedragsmatrix 'Zeg Nee tegen Agressie'** vormgegeven. Zo compact als mogelijk en zo praktisch mogelijk.

Zeg nee tegen agressie

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

www.driehoektraining.nl

3. Diverse vormen van agressie (Gedragsmatrix 'Zeg Nee tegen Agressie')

- Frustratie-agressie, gericht op zichzelf of de organisatie. Frustratiegedrag (gevoel) komt voort uit onmacht en uit zich vaak onbewust vanuit een impuls (gevoel).
- Instrumentele agressie, gericht op de persoon. Instrumenteel gedrag (rationeel) is altijd doelbewust en is erop gericht macht te krijgen over de ander.
- Fysieke agressie: voorbeelden van fysieke agressie zijn slaan, schoppen, spugen en bewust vernielen van spullen. Zeg Nee tegen agressie.
- Psychopathologische agressie: psychopathologische agressie kan voorkomen bij een psychische crisis, geestesziekte, of als gevolg van een verslaving. Persoonlijke veiligheid is dan het allerbelangrijkste. Houd afstand en probeer op een rustige manier in gesprek te komen. Schakel hulp in en zorg voor jezelf en collega's.

Frustratie mag, **zeg nee tegen agressie**

Onmacht : Gericht op zichzelf	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Onmacht : Gericht op organisatie	Contact maken , luisteren , samenvatten , doorvragen. Vragen stellen vanuit interesse en belangstelling
Macht : Gericht op de persoon	Gedrag concreet benoemen. Grens - STOP met ik-boodschap. Keuze (optioneel) bij doorgaan
Fysieke agressie	Gesprek beëindigen. Zorg voor je veiligheid. Doe aangifte

4. Preventieve maatregelen

Preventieve maatregelen ter voorkoming, vermindering en bestrijding van agressie:

- Zorg ervoor dat de school beschikt over een agressieprotocol.
- Zorg ervoor dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het agressieprotocol.
- Stel een duidelijke organisatienorm.
- Maak agressie-incidenten intern bespreekbaar.
- Houd intern een registratie bij van agressie-incidenten (dreiging en fysieke agressie), en rapporteer deze aan de werkgever indien nodig.
- Zorg ervoor dat medewerkers getraind zijn in het omgaan met agressie.
- Schakel bij heftige incidenten, waarbij sprake is van dreiging of fysieke agressie, een opvangteam in.
- Overweeg bij onenigheid en conflicten de mogelijkheid om een mediator in te schakelen.

5. Handelen bij een voorval - Frustratie mag geen agressie worden

A. De-escalerend optreden: Streven naar de-escalerend optreden in elke situatie. Raadpleeg de gedragsmatrix als richtlijn.

B. Registratie: Wordt elk incident gemeld en geregistreerd? Wat is de procedure voor registratie? Wat zijn de voor- en nadelen van registratie?

C. Aangifte: Wanneer moet men aangifte doen? Hoe verloopt de procedure voor het doen van aangifte en wie is hiervoor verantwoordelijk? Zijn er afspraken betreffende het doen van aangifte en het verhalen van schade?

Frustratie mag geen agressie worden. Zeg "Nee" tegen agressie.

6. Inhoud en aard van het voorval

Deel 1: De betrokken medewerker

De betrokken medewerker(s) vult/vullen direct na het voorval dit formulier in, en het formulier wordt bewaard in de administratiemap. Het is dringend gewenst dat binnen een week een gezamenlijke nabespreking volgt met de eigen werkgever.

Datum en tijd van het voorval:	Soort contact:	Naam van de agressor::	Betrokken medewerker(s):

Beschrijf zo objectief mogelijk wat er gebeurde. Wat werd gezegd/gedaan door de agressor en door jou?

Voelde je je bedreigd en/of beledigd? Zo ja, waardoor?

Deel 2: Reactie van betrokken medewerkers

De manager of andere verantwoordelijke en betrokken medewerker vullen deel 2 apart in. Een gezamenlijke nabespreking volgt, indien mogelijk, binnen een week na het voorval. Het initiatief hiervoor ligt bij de betrokken medewerker.

Wat is tegen de agressor gezegd? Wat was de reactie van de agressor?

Welke afspraken zijn gemaakt met de agressor? Zijn er excuses aangeboden?

Is het voorval voldoende naar tevredenheid afgehandeld om verder te kunnen in de relatie tot elkaar?

7. Vertrouwenspersoon

Is er een vertrouwenspersoon beschikbaar op school en is hun rol duidelijk gedefinieerd?

8. Opvang & Nazorg

Medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en degenen die daar getuige van waren, dienen de juiste nazorg te ontvangen, indien nodig met externe ondersteuning. Deze nazorg is van toepassing zowel direct na het incident als in de periode erna. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om de nazorg te coördineren en er voor de medewerker te zijn. Veel organisaties voorzien in nazorg via een Bedrijfsopvangteam (BOT), een team van getrainde collega's dat slachtoffers van incidenten opvangt.

9. Mediation / Conflictbemiddeling

In veel gevallen lossen betrokkenen een conflict zelf op, maar soms is dit niet mogelijk. Dit kan verschillende redenen en oorzaken hebben, zoals het verlies van onderling contact en toenemend wantrouwen. Dit leidt vaak tot ongelukkige omstandigheden voor alle betrokkenen. Een van de meest bekende vormen van conflictbemiddeling is mediation. De aangestelde bemiddelaar is neutraal en onpartijdig.

10. Aangifte doen in het onderwijs

Een goed aangiftebeleid draagt bij aan de veiligheidsbeleving van medewerkers en leerlingen en maakt het schoolveiligheidsplan compleet. Maar wat komt er kijken bij een aangiftebeleid? Lees verder op de website van School en Veiligheid.