

LTP TestNed is marktleider in psychologische keuringen en assessments voor veiligheidskritische functies. Onze assessments geven inzicht in het talent en gedrag van mensen en zorgen daarmee voor een veiliger werkomgeving.



Omgaan met agressie – achtergrond

Steeds meer beroepsgroepen hebben te maken met agressie en geweld. Denk daarbij aan het toenemende geweld tegen hulpverleners, ongewenst gedrag tegen zorgprofessionals of verbaal geweld tegen onderwijzers. De impact van dergelijke incidenten is niet te onderschatten, zowel op individueel vlak als voor de organisatie. Het is aangetoond dat medewerkers die blootstaan aan agressie en geweld zich onveilig voelen, zich vaker ziek melden, meer stress ervaren en minder tevreden zijn in hun baan.

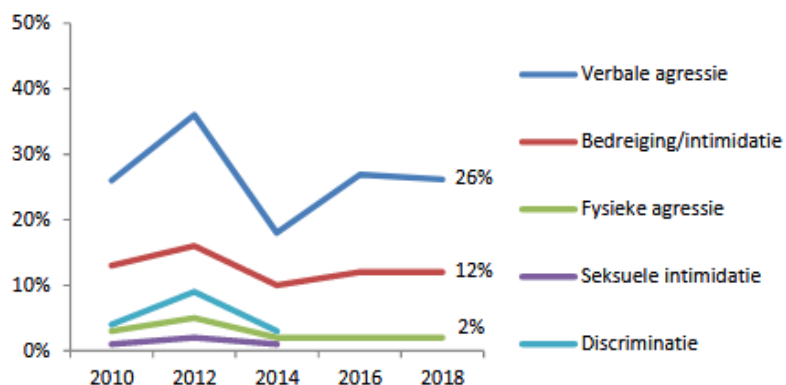
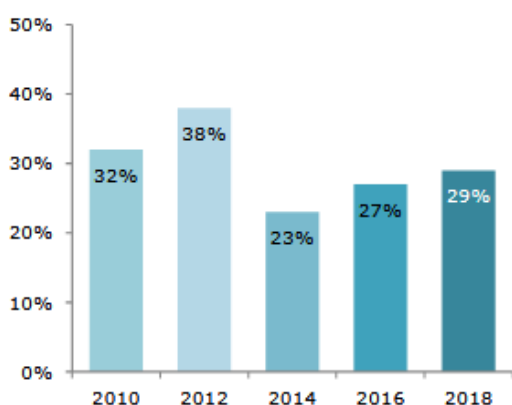
Wat is het probleem?

Uit onderzoek blijkt dat vooral werknemers met een publieke taak vaak het slachtoffer worden van agressie en geweld. De voornaamste groepen zijn o.a. treinpersoneel, gevangenis-medewerkers, gerechtsdeurwaarders, handhavers, ambulancezorg en in het primair- en secundair onderwijs.

Ter illustratie: in 2019 geeft 30% van de politieagenten in Amsterdam aan tijdens het uitoefenen van hun functie geconfronteerd te zijn met een of meerdere vormen van agressie en geweld.

Daarnaast waren er in 2018 in het gehele openbaar vervoer meer dan 2000 strafrechtelijk vervolgbare incidenten.

Slachtofferschap van agressie en geweld in de afgelopen twaalf maanden⁴

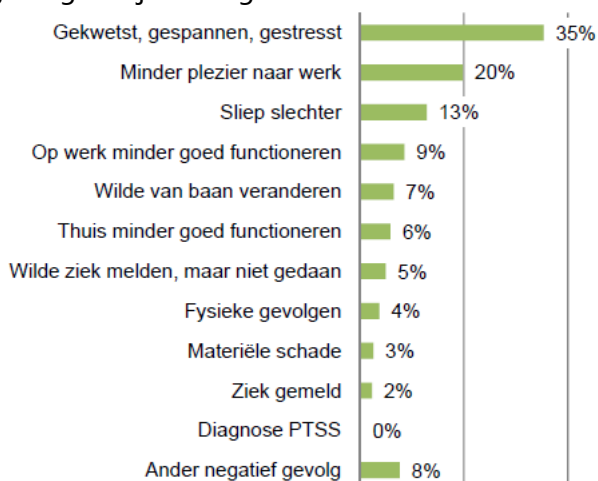


Wat zijn de gevolgen?

Het merendeel van de werknemers die gevolgen ondervonden van agressie en geweld, geven aan stress te ervaren en zich gekwetst of gespannen te voelen. Een op de tien werknemers heeft langer dan drie maanden last van het voorval.

De gevolgen van agressie en geweld houden niet op bij het individu. Het blijkt dat werknemers die te maken hebben gehad met agressie en geweld de regels en procedures soms wat minder streng naleven om geweld te voorkomen. Ook geeft een kwart tot een derde van de werknemers met een publieke taak aan dat ze uit angst voor escalatie wel eens minder streng optreden of overtredingen door de vingers zien.

Zo blijkt uit onderzoek dat met name werkstress en het 'minder plezier naar het werk gaan' gevolgen zijn van agressie incidenten.



Figuur 3: onderzoek DSP-groep (2011) Agressie en geweld met werknemers met een publieke taak

Wat zijn de laatste wetenschappelijke inzichten?

Er is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de vaardigheden en competenties die noodzakelijk zijn om veerkrachtig en weerbaar te zijn maar vooral ook om dit te blijven op langere termijn (duurzame inzetbaarheid). Heeft de medewerker voldoende persoonlijke hulpbronnen om veerkrachtig te blijven en niet uit te vallen door werkstress, spanning of een ineffektieve strategie voor het verwerken van incidenten en stress (coping)?

Zaken als stressbestendigheid, zelfvertrouwen, maar ook inlevingsvermogen en optimisme, zijn naast sociale vaardigheden en zelfinzicht van groot belang in iemands vermogen om conflicten het hoofd te bieden.

Gebleken is ook dat iemands 'de-escalierend vermogen' behoorlijk kan bijdragen aan de afloop van een conflictsituatie.

Kan iemand de boel sussen of loopt het verder uit de hand?

Hoe selecteer en ontwikkel ik mijn medewerkers?

Ter verbetering van de kwaliteit van instroom (selectie) en doorstroom (ontwikkeling) heeft LTP TestNed specifieke assessments ontwikkeld die het 'omgaan met agressie' in kaart brengt voor zowel de korte als lange termijn.



Selectie van medewerkers

1. Talent-scan: 'Omgaan met agressie'

Een online assessment dat inzicht biedt in iemands persoonlijke profiel, werkstijl, denkkraft en de match met de context van het werk. Daarnaast biedt de scan het inzicht in verschillende soorten voorspellers van omgaan met agressie en geweld, zoals:

- **Stressbestendigheid.** Hoe goed is iemand in staat om ook onder belastende omstandigheden kalm te blijven en beheerst te handelen?
- **Flexibiliteit.** In hoeverre staat iemand open voor verandering en houdt hij of zij ervan om te werken in een veranderlijke, dynamische omgeving.
- **Optimisme.** In welke mate is iemand geneigd om situaties en gedrag van anderen positief ofwel negatief te interpreteren?

Rapport met helder advies en ontwikkeltips of interviewvragen

De Scan resulteert in twee rapporten. Een rapport met ontwikkeltips voor de deelnemer en een rapport met specifieke interview-vragen voor de selecteur. Deze vragen helpen de selecteur om in het interview dieper in te gaan op opvallende kwaliteiten en valkuilen.

In beide rapporten staat het advies duidelijk weergegeven, conform het stoplichtmodel:

- ✓ Er zijn geen risico's geconstateerd.
- ✓ Een aantal risico's is geconstateerd. Advies: vraag hierop door in het interview of ontwikkelgesprek.
- ✓ Er is sprake van dusdanige risico's, dat er serieuze twijfels zijn over iemands geschiktheid voor de functie.

2. Live assessment: 'Omgaan met agressie'

Om erachter te komen hoe iemands vaardigheden en gedrag zich uiten in een praktijksituatie hebben wij specifieke simulaties ontwikkeld om dit te activeren. Met een afsluitend diepgaand interview met een onze psychologen is dit live assessment de beste voorspeller voor werksucces.

Ontwikkeling van medewerkers

We hebben een uniek opleidingsprogramma ontwikkeld voor teams die veel te maken hebben met externe agressie en conflicten. Het programma volgt 4 stappen:

1. **Kickoff** met alle medewerkers in het team over de doelen en de aanpak.
2. **Iedere medewerker** vult een online scan in. Door in de individuele gesprekken de verdieping te zoeken naar de oorsprong van gedrag en de vertaling te maken naar de dagelijkse praktijk, geven de uitkomsten concrete handvatten voor ontwikkeling en zelfreflectie.
3. **Teamanalyse.** Vanuit de individuele resultaten maakt TestNed een analyse van het gehele team.
4. **Workshop op maat.** Vanuit de individuele gesprekken en de teamanalyse wordt een training op maat en behoefte gemaakt.

Wie zijn wij?

LTP Business Psychologen is een van de meest vooraanstaande psychologische adviesbureaus van Nederland. Al meer dan 90 jaar leggen wij de nadruk op innovatie en kwaliteit in assessment en ontwikkeling.

LTP TestNed is marktleider op het gebied van veiligheidskeuringen en -assessments. Wij bieden met keuringen, assessments en online scans inzicht in het talent en gedrag van mensen.

Drs. Ruben Z. Simons
r.simons@ltp.nl
06-83662698

