

Spanning, ruzie of ambras?

REAGEER GEPAST



AGRESSIE? **SPEEL EROP IN!**

BESPREKEN

REAGEREN

HERSTELLEN

OPVOLGEN

ICOPA

AGRESSIE? SPEEL EROP IN!



Bespreken

Reageren



Herstellen



Opvolgen

VOORWOORD

De campagne '**Agressie? Speel erop in!**' zoomt in op vier actiemomenten die het beleid rond grensoverschrijdend en agressief gedrag tastbaar en concreet maken op de werkvloer: als je samen incidenten bespreekt, er gepast op reageert, de geleden schade herstelt en de incidenten opvolgt en eruit leert.

Deze brochure geeft een antwoord op de vragen:

Hoe reageer je professioneel en gepast op het moment van grensoverschrijding en agressie? Wat kan, mag en moet je doen? Wat niet?

Samengevat gaat het er om dat je:

- je angsten en emoties in goede banen leidt
- jezelf, de ander en de omgeving goed observeert
- de visie, normen en waarden van je organisatie kent
- weet wat de teamvisie en afspraken zijn en zo:
 - het gedrag en de situatie inschat
 - doelbewust, planmatig en methodisch reageert

Hoe je dit doet, lees je in deze bundel. Kies er vooral de stukken uit die je minder goed kent en die je uitdagen. Ga aan de slag en bouw je professionele reacties verder uit. Gebruik de bundel als inspiratie om met je team op één lijn te komen en jullie interventieprocedure te stofferen.

INHOUD

Ken jezelf	6
Beheers jezelf	7
Schat de agressor en de situatie in	8
Kies een gepaste reactie	10
Handel het incident af	14
Teamwork	15
Ondersteunende voorwaarden	15
Heb je te maken met:	
Klachten, frustraties, kritiek	16
Frustratie agressie of emotionele agressie ..	20
Instrumentele agressie	22
(Dreigende) fysieke agressie	26
Ongecontroleerde agressie	28
Een conflict of agressie tussen twee personen	29
Bronnen	30

TIP

In de toolbox op www.icoba.be vind je oefeningen en methodieken om gepast te leren reageren.

INCIDENT

Een klacht, een conflict, grensoverschrijdend gedrag, verbale agressie, fysieke agressie...



EMOTIE

Je lichaam reageert met een stressreactie.

VECHTEN

Laat je je leiden door boosheid, frustratie of verontwaardiging? Dan ga je in discussie, start je een welles-nietesspel of reageer je zelf onbeleefd of agressief. De kans op escalatie neemt toe.

BEVRIEZEN

Als je overdonderd en verrast wordt, blokkeer of beviest je. Je voelt en denkt niets: je weet niet wat doen.

VLUCHTEN

Je wordt bang en wil zo snel mogelijk weg. Daardoor wordt de situatie voor wie achterblijft onveilig.

REAGEER GEPAST

=

PROFESSIONEEL EN DOELBEWUST HANDELEN

KEN JEZELF > 6

Herken de eerste waarschuwingssignalen.



BEHEERS JEZELF > 7

Houd je emoties, gedachten en fysieke reacties onder controle voor je reageert.



SCHAT DE AGRESSOR EN DE SITUATIE IN > 8

Wie is de agressor? Welk gedrag stelt die en waarom? Wat zijn de veiligheidsopties?



KIES EEN GEPASTE REACTIE > 10

Blijf respectvol en flexibel. Bouw steeds veiligheid in en roep waar het kan en nodig is assistentie in.
Bepaal je doel en strategie:



Ga weg/vlucht en vraag hulp

Om jezelf en anderen in veiligheid te brengen.



Ondersteun, de-escaleer, confronteer en begren

Om escalatie en schade te voorkomen.



Zet bij acuut gevaar vrijheidsbeperkende maatregelen in

Om schade te beperken.



HANDEL HET INCIDENT AF > 14

ONDERSTEUNENDE VOORWAARDEN & TEAMWORK > 15

KEN JEZELF

Professioneel reageren? Houd in spannende situaties je hoofd koel en blijf kalm.

Dat is niet makkelijk. Ken daarom je eigen lichaamssignalen, gevoeligheden en voorkeuren. Zo krijg je je emoties onder controle en kan je de situatie beter beoordelen en er grip op houden. Dat draagt bij aan je veiligheid.

Lichamelijke reacties

In een bedreigende situatie maakt je lichaam zich instinctief klaar om te vechten of te vluchten.

Hoe reageert jouw lichaam?

- een snellere en meer oppervlakkige ademhaling
- een versnelde hartslag
- zweten
- misselijk gevoel of droge mond
- spierspanning of trillende spieren
- gekromde schouders
- verwijde pupillen

Hoe miniem ze ook aanwezig zijn, neem deze signalen serieus. Door je ervan bewust te zijn, krijg je ze weer onder controle.

Emotionele reacties

Als je bang bent, heb je de neiging te vluchten. Als je overdonderd en verrast wordt, blokkeer of bevries je. Je voelt en denkt niets: je weet niet wat doen. Als je boos en verontwaardigd bent heb je de neiging om te vechten. Wat is typisch voor jou?

Gevoeligheden en persoonlijke valkuilen

Iedereen heeft zijn eigen angsten en kwetsbare punten. Ken jij de jouwe?

Vaak voelen anderen die aan. Ze weten je haarfijn te raken en zo de spanning op te drijven. Laat je niet uit je tent lokken. Want dat zorgt voor olie op het vuur.

Voorkeursstijl

Doorheen je aanleg en ervaring ontwikkel je eigen voorkeurstrategieën om met conflicten en agressie om te gaan. Zet ze bewust in. En stap flexibel over naar een andere strategie als de situatie dat vraagt (zie ook *Blijf flexibel p. 10*).

TIP

Ga naar www.icoba.be
In de toolbox vind je een
vragenlijst 'Conflictstijlen
Thomas & Kilmann'
waarmee je jouw
voorkeursstrategie
ontdekt.



BEHEERS JEZELF

Aanvaard wat er in je omgaat

Merk je gevoelens, je gedachten en je fysieke reacties op. Laat ze kort toe. Aanvaard ze. Accepteer dat de situatie spanning bij je oproept. Zo krijg je jezelf onder controle. Wees je lichaam dankbaar voor deze waarschuwingssignalen.

Beïnvloed jezelf

Adem bewust en tel.
Adem rustig door je neus 4 tellen in.
Gebruik de ruimte in je buik en flanken.
Houd je adem 3 tellen vast en adem in 5 tellen uit.
Zo vertraagt je hartslag.
Door te tellen verleg je bewust je aandacht, weg van de spanningsvolle situatie.

Let op je mimiek en lichaamshouding

- Sta stevig en stabiel op beide benen. De ander zal die stevigheid opmerken (zie *Veiligheidshouding p. 10*).
- Buig licht je knieën. Met de knieën 'op slot' zijn je benen stelten. Dat maakt je minder stabiel.
- Laat je armen los langs je lichaam hangen, liefst met je handpalmen zichtbaar.
- Draai je bijna een kwartslag weg van de ander. Dat verlaagt de spanning en zo ben je fysiek minder kwetsbaar.
- Leg een niet-provocerende, rustige, open uitdrukking in je gezicht. Verbreek zo nu en dan het oogcontact.

Ontspan je spieren

Vaak zet spanning zich af in je gezicht, nek, schouders en benen. Laat ze los. Beweeg, ga verzitten of verstaan. Zeker als je merkt dat je 'bevriest'.

Stuur je gedachten

- Denk positief, bv: "ik kan dit", "het komt goed", "ik heb dit nog al gedaan", "Ik weet dat ik de interventietechnieken onder de knie heb".
- Denk in termen van mogen, trachten, wensen, willen...
- Of herwin je kalmte door je te fixeren op een gedachte of een visueel punt dat niets met de situatie of de agressor te maken heeft.

DENK AAN DE KOE

Dit is een handige tip uit het gelijknamig boekje om anders te kijken naar situaties. Stel dat je al een kwartier een parkeerplaats zoekt. Eindelijk vind je er een. Je haast je er naar toe. Plots snijdt een andere wagen je de pas af en pikt je plaats in. Veel kans dat je ontploft. Maar hoe reageer je als, in plaats van de wagen, een gezellige koe zich neervlijt op je parkeerplaats? Ga je dan ook door het lint? Dit is de kracht van je gedachten.

Merk je dat je emoties toch de overhand nemen?

Las een time-out in. Of vraag je collega om het over te nemen (zie *Bouw veiligheid in p. 10* en *Roep assistentie p. 11*).

SCHAT DE AGRESSOR EN DE SITUATIE IN

Wie is de agressor?

Is de dader een bekende? Houd dan bij het kiezen van een strategie rekening met je kennis over hem of haar en met de mogelijke betekenis van het agressieve gedrag.

Zorg voor een **gezamenlijke beeldvorming** (zie p. 15)

- Wat is de geschiedenis, situatie, ziektebeeld of problematiek? Welke noden, hulpvragen en begeleidingsbehoeften brengen ze mee?
- Zijn er beperkingen (fysiek, intellectueel, emotioneel, relationeel) of verslavingen in het spel?
- Is er sprake van onvermogen of van onwil?
- Welke gevoeligheden, kwetsbaarheden, trauma's en stress zijn er?
- Is er in het verleden al sprake geweest van grensoverschrijdend of agressief gedrag?

Lastig, moeilijk verstaanbaar en agressief gedrag komt niet alleen voort uit onwil, maar ook uit onvermogen. Die kans is groter als er sprake is van een psychiatrisch ziektebeeld, verstandelijke beperking, onveilige hechting of verstoorde emotionele en sociale ontwikkeling. Kijk dus ook naar het achterliggende proces of het probleem dat de agressor ervaart en dat de aanleiding is van dat gedrag. Zorg dat je in je reactie zo goed mogelijk **de kwaliteit van je relatie met de ander** behoudt. Deze relatie is zeker essentieel bij cliënten of klanten die door hun kwetsbaarheden

onvoldoende controle hebben over hun eigen emoties.

Vanuit een veilige relatie kan je een kwetsbare cliënt of klant op stressvolle momenten ondersteunen en zo verdere escalatie van schadelijk gedrag voorkomen. Mentaliseren (Erik Debelie), de methode Heijkoop en Gentle Teaching (John McGee) spelen hier op in. In de methode de Draad (Gerrit Vignero) zijn elementen van de methode Heijkoop geïntegreerd en zijn de verschillende begeleidingsstijlen gebaseerd op de specifieke fases in de emotionele ontwikkeling volgens Anton Došen.

Werk je met mensen die regelmatig agressief gedrag stellen? Dan is een **signaleringsplan** handig. Daarin noteer je de innerlijke en uiterlijke signalen voor toenemende spanning. Alsook de afspraken, instructies en interventies die de persoon helpen om de spanning te verminderen. Stel dit samen met de persoon op als dat kan. Zo weet die wat te doen om eigen spanning om te buigen en wat die mag verwachten vanuit de omgeving.

TIP

Zoek je voorbeelden of instructies om een signaleringsplan op te stellen?

→ Surf naar www.icoba.be en zoek 'signaleringsplan'.

STEM JE INTERVENTIE AF OP:

De veiligheidsopties in de situatie

(zie ook p. 10 en p. 11)

De situatie bepaalt mee hoe je interventie er zal uitzien:

- Is er een vluchtweg? Kan je makkelijk weg?
- Zijn er wapens in het spel of voorwerpen die als wapen kunnen dienen?
- Zijn er anderen in de buurt die kunnen helpen?
- Of versterken toeschouwers het agressieve gedrag?

De vorm van het agressieve gedrag

- Wat doet de agressor concreet?
- Waarom doet die dat?

Je doel en je manier van reageren zijn immers anders bij frustratie (zie p. 20), instrumentele (zie p. 22) of ongecontroleerde agressie (zie p. 28) en hangt ook af of het gaat om (non-)verbale dan wel persoonsgerichte of fysieke agressie (zie p. 26).

De spanning en de toerekeningsvatbaarheid bij de agressor.

Want als de spanning toeneemt, wordt diens gedrag meer impulsief en ongecontroleerd. De agressor wordt steeds minder voor rede vatbaar en aanspreekbaar. De kans op agressie neemt toe.

- Let op fysieke, verbale en non-verbale signalen van toenemende spanning.
- Is er sprake van middelengebruik?

De intensiteit van het agressieve gedrag

Het gaat hierbij om de kracht en de snelheid waarmee het gedrag zich voordoet.

Bouwt het gedrag zich geleidelijk op of is het er plots en krachtig?

De gerichtheid van het agressieve gedrag

Is het naar zichzelf gericht? Naar jou? Naar andere mensen of dieren? Of naar de materiële omgeving?

Hoe eerder je onrust of spanning opmerkt, hoe eenvoudiger het is om het gedrag om te buigen en escalatie te voorkomen.

De-escaleren of normeren heeft geen zin als de spanning te hoog is opgelopen en als de agressor niet (meer) voor rede vatbaar is.

Afhankelijk van de mate waarin je de regie hebt over de situatie kan je weggaan, alarmslaan, en/of (samen met collega's) fysiek ingrijpen.

*Hoe kalmer je handelt, hoe meer je bereikt.
Een kalme geest is één van de juwelen van wijsheid.*

James Allen

KIES EEN GEPASTE STRATEGIE

Blijf respectvol

Ook al voel je je persoonlijk bedreigd of aangevallen, blijf de agressor respectvol behandelen. Zo blijf je staan in je functie van professional. Je bent immers een rolmodel. Bovendien: respect roept respect op. Respect wil niet zeggen dat je geen grenzen mag stellen. Je bent mee verantwoordelijk voor de goede orde en sfeer. Je mag en moet grenzen stellen, maar met respect.

Wees flexibel

Zorg dat je verschillende interventietechnieken beheerst (zie p. 16 - 29). Zo blijf je niet hangen in je voorkeursstrategie (zie p. 6) en kan je soepel overschakelen op een andere aanpak als dat nodig is.

Bouw veiligheid in

Dat kan op verschillende manieren:

Houd steeds een vluchtweg vrij voor jezelf én de ander. Het gevoel in het nauw gedreven te worden verhoogt de spanning.

Beperk of verwijder prikkels en personen die bij de agressor angst teweeg brengen of de spanning doen toenemen.

Stop het gesprek inhoudelijk als er geen zinnig gesprek mogelijk is (bv. door middelengebruik

of psychische stoornis) of als je persoonlijk vernederd of bedreigd wordt.

Las een time-out in als je voelt dat je jezelf of de situatie niet onder controle hebt. Ook al is het maar even een glas water halen. Zo creëer je tijd om rustig te worden, de spanning te doorbreken of te overleggen met een collega.

Geraak je niet weg of wil je weloverwogen ingrijpen?

Neem dan de veiligheidshouding in.

- **Houd afstand.** Minstens de lichaamslengte van de agressor. Zo kom je niet in diens persoonlijke ruimte en ben je buiten bereik van een onverwachte beweging.
- Zet je **schuin of naast** de agressor. In plaats van recht tegenover hem. Zo straal je meer medewerking en bondgenootschap uit dan confrontatie. Dat verlaagt de spanning. En zo sta je met het smalle en minst kwetsbare deel van je lichaam naar de ander en ben je moeilijker te raken.
- **Sta stevig en stabiel.** Voeten evenwijdig en plat op de grond op schouderbreedte en knieën licht gebogen. Je handen ontspannen voor je lichaam. Zo draai en reageer je makkelijker.
- Ga zo mogelijk **achter een 'barricade'** staan: tafel, bureau, stoel...

Vlucht, sla alarm en roep hulp in als er wapens of fysieke agressie in het spel zijn. Doe dit enkel op voorwaarde dat je snel en veilig weggeraakt.

Alarm slaan

- Sla alarm, zoals intern afgesproken.
- Beschrijf zo goed mogelijk de situatie: waar ben je, wie is de dader, wapenbezit, aantal aanwezigen...

Alarm ontvangen

- Bied ondersteuning en blijf zelf rustig.
- Blijf beschikbaar en in contact.
- Achterhaal de situatie: locatie, dader(s), soort bedreiging.
- Stuur een collega naar de locatie als dat aangewezen is.
- Schakel politie in bij geweldpleging of bedreiging met een wapen.
- Zorg voor medische hulp.

Roep assistentie in of verwittig een collega

Met een collega in je buurt sta je fysiek, mentaal en praktisch sterker. Een collega kan opvallend of onopvallend stand-by zijn en mee ingrijpen als dat nodig is.

Preventieve aanwezigheid

Weet je vooraf dat het een moeilijk gesprek of moeilijke situatie zal zijn? Spreek met je collega af om in de buurt te blijven.

- Je collega houdt zich telefonisch beschikbaar.
- Je collega blijft in de buurt, werkt in het zicht of blijft op gehoorsafstand. Zo nodig demonstreert hij zijn aanwezigheid en/of vraagt je iets met een codewoord om te peilen of de situatie oké is.

- Je collega belt je na x tijd met enkele vooraf afgesproken ja/nee vragen om te peilen of de situatie oké is.

Neutrale derde partij - passief

Je collega blijft in dezelfde ruimte of sluit zich aan bij het gesprek maar enkel als luisteraar.

Neutrale derde partij - actief

Je collega stelt zich neutraal op en neemt een de-escalerend initiatief. Bv. Door de agressor te laten vertellen wat er aan de hand is om de druk van de ketel te halen. Daarbij geeft hij geen mening en doet hij geen uitspraak over wie er gelijk of ongelijk heeft. Hij tracht enkel tot een afspraak te komen waar iedereen zich in kan vinden.

Neutrale derde partij - afleiden of weg leiden

Je collega neemt het initiatief om de agressor mee te nemen naar een rustigere omgeving.

Fysiek Ingrijpen

Je collega grijpt (mee) fysiek in. Voorwaarde is dat die hierin getraind is, er voldoende collega's aanwezig zijn en er afspraken over zijn in het team.

Vraag **altijd** ondersteuning bij ernstige persoonlijke bedreiging en/of fysiek agressief gedrag.

BEPAAAL JE DOEL EN STRATEGIE

Doe dit in functie van het inzicht in jezelf (zie p. 6) en in de agressor (zie p. 8), de situatie, het specifieke gedrag en de toerekeningsvatbaarheid van de agressor (zie p. 8) en houd rekening met de teamvisie en -afspraken (zie p. 15). Je kan kiezen tussen:

Ga weg, vlucht, sla alarm en/of roep assistentie in

Wanneer?

Als je merkt dat je jezelf of de situatie niet onder controle hebt.

Als de spanning hoog oploopt en er gevaar dreigt voor jezelf, anderen en/of de agressor. Of als er sprake is van een wapen of fysieke agressie.

Doel = jezelf en anderen in veiligheid brengen



Agressie hanteren

Wanneer?

Als je inschat dat je eigen vaardigheden in deze situatie toereikend zijn om het

Ondersteunend en meeverend de-escaleren

Vooraf bij frustratieagressie, als de agressor nog voor rede vatbaar is (zie p.20).

→ Actief luisteren en samenwerken

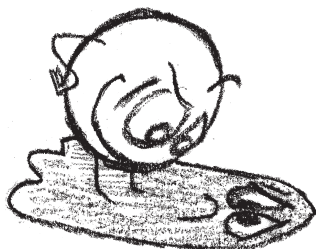
- Veer mee door samen te vatten en door te vragen. 'Dus je zegt dat ...'
- Toon begrip door op een bepaald punt gelijk te geven. 'Het klopt dat ...'
- Wacht de reactie af.
- Las eventueel een time-out in tot de emoties bedaard zijn.

Begrens als het agressieve gedrag niet stopt.

Denk tegelijk aan methodieken waarbij je – ook op moeilijke momenten – aansluiting met de ander zoekt en waarbij je de vertrouwensband en kwaliteit van de relatie centraal stelt:

- Geweldloze of verbindende communicatie
- Mentaliseren
- Nieuwe Autoriteit
- Seo, Heijkoop, de Draad
- Gentle Teaching
- LSCI

Doel = escalatie en schade voorkomen



agressieve gedrag veilig en professioneel te hanteren.

Regie overnemen en directief het gedrag benoemen en begrenzen

Vooral bij instrumentele en ongecontroleerde agressie en zeker als die persoonlijk wordt en escaleert.

Bij (non-)verbaal instrumenteel (zie p.22) en/of ongecontroleerd (zie p.28) agressief gedrag.

→ Begrenzende Ik- boodschap

- Benoem wat er feitelijk gebeurt 'Ik zie/hoor ...'
- Zeg welk effect dat op jou heeft 'Ik merk, vind, voel, denk ...'
- Vraag te stoppen met dit gedrag en zeg wat je wel wilt/verwacht 'ik wil ...'
- Stel de ander voor de keuze 'Of je behandelt me met respect, of ik stop dit gesprek. Wat kies je?'
- Voer de consequentie uit als dit niet helpt

Denk ook aan Geweldloos verzet en Nieuwe autoriteit.

Doel = escalatie en schade voorkomen

Bij (on)gecontroleerd fysiek agressief gedrag en als de agressor een gevaar is voor zichzelf of de omgeving (zie p. 26 en 28).

→ Vlucht-/afkoelmogelijkheden geven

→ Ingrijpen met vrijheidsbeperkende maatregelen als het niet anders kan.

- PTV technieken met eventuele fixatie, afzondering
- Medicatie

→ De hele context strategisch laten terugtrekken zodat de agressor alleen achterblijft, zonder publiek en extra prikkels.

Doel = schade beperken



HANDEL HET INCIDENT AF

Handel het incident af als de controle herwonnen is. Volgende signalen tonen aan dat de agressor terug controle heeft over het eigen gedrag:

- Stem is genormaliseerd.
- Motorische rust is teruggekeerd.
- Horen, luisteren en begrijpen is weer mogelijk.
- Adrenalinepeil is genormaliseerd. Let op: dit duurt gemiddeld 90 minuten.

Een incident met agressief of grensoverschrijdend gedrag kan een ingrijpende gebeurtenis zijn. Erover **praten met alle partijen** is daarom noodzakelijk.

→ Ga terug in gesprek met de agressor

- Praat de feiten door.
- Laat gevoelens uiten en verduidelijken.
- Regel de herstelbeweging: hoe? naar wie? wanneer?
- Trek er samen lessen uit en maak afspraken voor de toekomst.

→ Zorg voor je collega die incasseerde.

Ga na of het incident en de aanpak ervan gemeld en geregistreerd werden. Maakt de organisatie tijd voor een debriefing en eventuele nazorggesprekken met het oog op een goede emotionele verwerking?

→ Bespreek het incident met je team (zie p. 15).

Maak er een leerproces van. Evalueer de situatie, de houding en de ondernomen acties.

Wees voorzichtig, zadel geen schuldgevoelens op!

- Wat leren we eruit voor de toekomst?
Hoe vermijden we herhaling of verminderen we de schade?
- Kunnen we preventieve maatregelen formuleren?
- Hebben we nood aan nieuwe afspraken of verfijnen we de bestaande afspraken?

TIP

In de toolbox op www.icoba.be vind je methodieken voor opvang, nazorg, herstel en leer eruit.

Ga samen na **welk gevolg en welke vorm van herstel** je wil geven aan het incident.

- Hoe moet het nu verder met de persoon die het gedrag stelde? Afspraken/sanctie?
- Zijn er nog acties nodig naar wie getroffen werd of naar eventuele getuigen?
- Hoe gebeurt het herstel van de relatie en van het materiaal?
- Wie moet er geïnformeerd worden over het incident en de ondernomen maatregelen? (collega's, preventieadviseur, context, verwijzer...)

Stuur waar nodig de **beeldvorming, het handlingsplan en het signaleringsplan bij** (zie p. 8).

Doe dit liefst in overleg met de persoon die het grensoverschrijdende gedrag stelde.

TEAMWORK

Visie

Een professionele reactie kadert steeds in een **visie op omgaan met agressief en grensoverschrijdend gedrag**. Is deze visie geconcretiseerd in duidelijke afspraken over hoe je met bepaalde risicovolle situaties omgaat? Wat mag en wat niet en hoe werk je samen?. Zo weet elke medewerker wat te doen in spanningsvolle situaties en trekt het hele team aan hetzelfde zeel. Samen sta je sterk.

Besprek incidenten

Besprek incidenten regelmatig op teamvergaderingen. Reflecteer samen op de situatie en de aanpak ervan en ontwikkel een teamvisie en een plan van aanpak. Draag zorg voor alle partijen.

Plan van aanpak

Gaat het vaak om dezelfde persoon die agressief of grensoverschrijdend gedrag stelt? Zorg voor een **gezamenlijke beeldvorming en plan van aanpak**. Analyseer vanuit verschillende standpunten en disciplines het probleemgedrag en de achterliggende redenen. Tracht op basis daarvan samen te werken en de situatie op te lossen of minstens draaglijk te maken voor de persoon zelf, diens context en de medewerkers.

Oefen

Gepast reageren is een kwestie van veel **doen, oefenen en reflecteren**. Het gaat om samen leren en ervaren. Geef elkaar de ruimte om ervaring op te bouwen, mét vallen en opstaan. En volg samen specifieke trainingen om agressief en grensoverschrijdend gedrag gepast te hanteren.

ONDERSTEUNENDE VOORWAARDEN

Gepast reageren op incidenten veronderstelt van de organisatie dat ze een aantal ondersteunende voorwaarden realiseert.

Denk aan:

- Een visie op agressief en grensoverschrijdend gedrag.
- Zorg dragen voor veilig werken.
- Duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
- Training van (doelgroep)medewerkers.
- Een back-up of permanentiesysteem.
- Een goed meldings- en registratiesysteem.
- Een interventie procedure.
- Zorgen voor overleg rond en opvolging van incidenten.
- Een beleid rond nazorg en herstel.

TIP

Een interventie procedure uitwerken? Download het stappenplan op www.icoba.be

*Het is niet mislukt,
het is niet gelukt...
Het is pas mislukt, als je
het opgeeft en niet leert
uit de situatie!*

KLACHTEN, FRUSTRATIES, KRITIEK

Een klacht, frustratie of kritiek is elke negatieve uiting van een cliënt/klant, (doelgroep)medewerker of derde over iets wat die heeft meegemaakt of ervaren rond de werking van de organisatie of de wijze van hulp- of dienst verlenen. Dit kan terecht of onterecht zijn.

BASISREGEL

Neem klachten, frustraties en kritiek steeds serieus. Ga niet in discussie.

Waarom?

- Er kan altijd een grond van waarheid inzitten. Kritiek bevat vaak belangrijke informatie om je manier van werken te verbeteren.
- Kritiek gaat vaak gepaard met negatieve gevoelens: boosheid, frustratie... Dit kan bij de klager zorgen voor bewustzijnsvernaauwing waardoor die jouw argumenten niet meer hoort. Hoe meer je in discussie gaat en vasthoudt aan jouw gelijk, hoe meer je de klager bevestigt in het idee dat de situatie niet oké is en jij onredelijk bent. Waardoor die nog bozer wordt.



1 LAAT ZIEN DAT JE DE FRUSTRATIE OF KRITIEK WIL BEGRIJPEN – LUISTER EN VEER MEE

Waarom?

- Er zijn altijd meerdere waarheden. Ga er vanuit dat de klager op een of andere manier een punt heeft.
- Heb jij kritiek? Dan wil je ook serieus genomen worden.
- Door aan te sluiten bij de beleving van de klager, toon je dat je diens argumenten en emoties hoort, begrijpt en niet bestrijdt. Zo lijdt de klager geen gezichtsverlies. En voorkom je dat die het eigen standpunt blijft herhalen en jullie in discussie raken.

Luister open en actief en zoek iets van waarheid in de boodschap. Laat de persoon uitpraten, ventileren en argumenteren. En voorkom je welles-nietesdiscussies.

Is de kritiek voor jou duidelijk?

Nee → Vraag door en breng samen de gegevens in kaart:

- de geleden schade of het ongemak
- de feiten en omstandigheden: wie, wat, wanneer, waar, hoe, waarom
- deed het zich nog al voor?

Ja → Benoem de kritiek, de frustratie of het onderliggende gevoel en vat samen

- 'Als ik het goed begrijp/samenvat zeg je'
- Houd het kort en beperk je tot de kern: belangrijkste beleving en argumenten
- Gebruik de woorden van de ander

.....

2 TOON BEGRIP EN GEEF MINSTENS OP EÉN PUNT GELIJK

Waarom?

Een klager wil gehoord worden en liefst gelijk krijgen. Daarvoor heeft de klager zich vooraf gewapend met argumenten, boosheid en andere gevoelens. De meest eenvoudige en effectieve manier om te ontwapenen en te kalmeren is door de klager op minstens één punt gelijk te geven.

→ Zeg: 'Ik begrijp dat je ...', 'Het lijkt me logisch dat je ...' of 'Je hebt gelijk' en vul aan met dat specifieke punt.

- Zorg dat je toon goed zit. Wees eerlijk. De ander voelt dat immers.

- Gebruik eventueel volgende waarheden. Daarmee geef je de ander gelijk in het feit dat het goed is om voor zichzelf of zijn naaste op te komen:
 - 'Je hebt gelijk dat je naar me komt als je ergens ontevreden over bent.'
 - 'Je hebt gelijk dat je zegt wat je voelt/ me dit vertelt/komt melden.'
 - 'Ik snap/ik begrijp dat je dat lastig vindt.'
 - 'Dat is inderdaad niet prettig als je het zo bekijkt.'
 - 'Het is inderdaad vervelend dat je moet wachten.'

→ Wacht op een reactie. Neem het gesprek niet meteen over. De boosheid moet eerst zakken.

- Laat bewust een korte stilte.
- Vermijd 'maar ...', dat ontkracht wat je zonet zei en geeft de indruk dat je toch in de verdediging gaat. Gebruik in de plaats 'en', 'alleen', 'nu'.

.....

3 WEES DUIDELIJK OVER HET VERDERE VERLOOP

Waarom?

Eerlijk zijn en perspectief bieden.

Het verdere verloop hangt af van de mate waarin de klacht gegrond is. (zie kader op volgende pagina).

DE KLACHT IS GEGROND

Kan je een oplossing aanbieden?

JA

- Bied verontschuldigen aan en zeg wat je zal doen om:
 - het probleem dat de klacht veroorzaakte zo snel mogelijk op te lossen.
 - gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.
- Voer de rechtzetting uit en toets de tevredenheid bij de klager.

VERMOEDELIJK

- Zeg dat je niet onmiddellijk een oplossing kan geven.
 - Ga na of de klager nog verwachtingen en suggesties heeft.
 - Geef uitleg over wie van de organisatie tegen wanneer welke stappen zal zetten om de klacht verder te onderzoeken om op basis daarvan een antwoord/oplossing te geven.

NEE

- Bied verontschuldigen aan en licht toe wat precies maakt dat je geen antwoord, oplossing of uitzondering kan geven.

KLACHT IS MISSCHIEN GEGROND

- Zeg dat je niet onmiddellijk een oplossing kan geven.
 - Ga na of de klager nog verwachtingen en suggesties heeft.
 - Geef uitleg over wie van de organisatie tegen wanneer welke stappen zal zetten om de klacht verder te onderzoeken om op basis daarvan een antwoord/oplossing te geven.

DE KLACHT IS NIET GEGROND

- Toon met objectieve feiten en gegevens aan dat de klacht ongegrond is en bespreek hoe de samenwerking toch op een bevredigende wijze verder kan lopen.

VOLGENDE GEDRAGSVERANDERINGEN BIJ DE KLAGER VERDIENEN VERHOOGDE AANDACHT

Verbaal

• **Herhalingen**

Als iemand zichzelf voortdurend herhaalt of repetitief gedrag stelt, wijst dit vaak op een toename van interne spanning. De persoon voelt zich niet gehoord/begrepen en zegt het daarom opnieuw.

• **Toon, snelheid en intonatie**

Niet alleen de boodschap zelf, ook de manier waarop die wordt overgebracht is belangrijk. Plots sneller of net heel langzaam praten, snauwen of gekapt praten zijn een signaal van toenemende spanning.

• **Generalisaties**

Let op woorden als 'altijd – nooit – steeds' of uitdrukkingen als 'Allemaal hebben ze een uitleg... Ge zijt allemaal dezelfde...'
De agressor veralgemeent de feiten, distantieert zich van persoonlijke betrokkenheid en richt zich tot een groep.

Non-verbaal

- Veranderingen in stemming, emotionaliteit, koppigheid, zich terugtrekken, aanklampen/claimen.
- Veranderingen in slaappatroon, slechter slapen, te veel slapen.
- Motorische onrust, beweeglijkheid, repetitief gedrag.
- Andere blik/mimiek.

WERK ONDERSTEUNEND

- Benoem het veranderde gedrag
- Stel vragen
- Neem niet ongevraagd de controle over
- Bied hulp aan
- Geef bevestigende boodschappen
- Houd toezicht
- Gun de ander tijd

HELPENDE GEDACHTEN IN HET OMGAAN MET KRITIEK'

- 'Fouten maken is menselijk.'
- 'Ieder mens heeft zijn eigen kijk, ervaringen en meningen.'
- 'Ik, wij, de organisatie kunnen er misschien iets uit leren.'
- 'Het gaat om een bepaald feit/gedrag. Niet om mij als persoon.'
- 'Wat zegt deze kritiek en de manier van kritiek geven over deze persoon?'

FRUSTRATIEAGRESSIE OF EMOTIONELE AGRESSIE

Frustratieagressie is een aanval of verdediging vanuit opgestapelde frustratie, gevoelens van onmacht, ontgoocheling, ergernis of gekwettheid.

FRUSTRATIEAGRESSIE

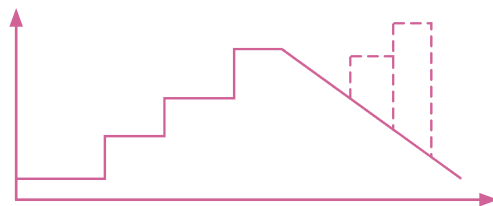
De frustratie kan een tijdje opstapelen en naar aanleiding van een ogenschijnlijk klein feit ineens heel groot worden. De persoon verliest de controle over de situatie en de emotionele bom ontploft. Het kan in de vorm van schelden, roepen, tieren, brullen, smijten met voorwerpen, kapot maken van materiaal, spugen en slaan naar personen. Het is een **spontane en onvoorspelbare reactie** die iedereen kan overkomen. Het is de spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen. Het belangrijkste kenmerk is de **echte, onvervalste boosheid**. Je voelt dit intuïtief aan.

Bij frustratieagressie is er altijd een oorzaak. De agressor benoemt ze vaak in de uitbarsting. Bij deze agressie is het de kunst om goed te luisteren naar de oorzaak. Meestal ligt de aanleiding voor frustratieagressie in regels, afspraken, begrenzing of gedragscorrectie. De agressie kan gericht zijn tegen jou als persoon. Maar even goed krijg je de agressie over je heen omdat jij het systeem, de organisatie, de regelgeving of de autoriteit vertegenwoordigt. Of omdat de interactie met jou net die laatste druppel was.



1 HAAL DE DRUK VAN DE KETEL

- **Leid de aandacht even af als het kan.** Ga bijvoorbeeld kort in op een onschuldig detail, stel een verrassende vraag of maak een opmerking, gebruik humor, bied een stoel en een glas water aan, stel voor om naar een andere ruimte te gaan...
- **Haal omstaanders weg.**
- **Trek jezelf even terug of las een timeout in.** Zo kan de ander wat afkoelen en kun jij je fysieke en mentale controle terugvinden.



Frustratieagressie stapelt op en ontploft plots

2

VOORKOM VERDERE SPANNINGSOPBOUW

Maak persoonlijk contact, geef ruimte en veer mee.

In de ogen van de agressieve persoon is hem/haar onrecht aangedaan. De opgekropte emoties en spanning moeten eruit. Ga daar niet tegenin en toon begrip voor de situatie. Iemand die zich begrepen voelt, maakt minder ophef.

Basisregel = eerst reguleren – dan corrigeren

- Probeer, zolang de ander emotioneel of boos is, niet te reageren op schelden of vloeken. Tenzij die echt persoonlijk wordt (*zie dan p. 22*).
- Blijf rustig en neem een open houding aan.
- Luister open en actief om de frustratie te 'ventileren', vertrouwen te wekken en zodat jij het probleem kan analyseren en begrijpen.
 - Geraakt de ander niet uit zijn woorden? Is die moeilijk te volgen? Of herneemt de persoon stukken van het verhaal? Help door korte en open vragen te stellen.
 - Zoek de oorzaak.
 - Vraag naar opheldering bij onduidelijkheden, zodat er geen misverstanden ontstaan.
- Is de persoon uitgeraasd? Vat dan kort samen. Zo laat je merken dat je luistert en begrip hebt voor de situatie en vermijd je dat de ander de boodschap met nog meer nadruk herhaalt.
- Toon begrip: zeg iets over de boosheid, benoem de frustratie.
- Ga verder zoals bij het behandelen van een klacht (*zie p. 18*).

- Stel oplossingen/alternatieven voor en vraag of de persoon zelf suggesties heeft.
- Laat weten wat jij wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen, zo creëer je weer ruimte voor redelijkheid.
- Vraag naar de voorkeuroplossing en koppel die aan concrete afspraken, voor zover je daartoe in staat bent. Ben jij zelf niet degene die dingen kan of mag afspreken, haal er dan de persoon bij die dat wel kan en mag.

Als je de ander niet goed kent, let je best op met aanraken of vasthouden. Dit kan gevaarlijk zijn en nog meer agressie opwekken. Raak maximaal de buitenkant van de schouder aan. Dit wordt als minst bedreigend ervaren. Kom liever niet aan de pols of de arm, de ander zal reageren door zich los te rukken.

Volgende gedragingen zijn een duidelijk signaal om je aanpak te veranderen

- **Op jouw persoon gerichte beledigingen, denigrerende taal, ongepaste (seksuele) opmerkingen of benaderingen**
- **Bedreigingen, intimidatie, provocatie**
Neem bedreiging altijd ernstig.
- **Fysiek geweld naar de materiële omgeving, jou, anderen of zichzelf.**

Normeer en begrensd zodra je persoonlijk wordt lastig gevallen (*zie p. 22*) of als er (*dreiging tot*) fysieke agressie is (*zie p. 26*).

INSTRUMENTELE AGRESSIE

Bij instrumentele agressie gaat de persoon in de aanval of verdediging om anderen onder druk te zetten en zo zijn zin te krijgen. Het agressieve gedrag is doelgericht en wordt rationeel ingezet als berekend machtsmiddel.

INSTRUMENTELE AGRESSIE

Hier wil de persoon controle, 'de baas' zijn, zijn zin krijgen of zijn mening opleggen. Tegelijk heeft de persoon zichzelf en de eigen emoties in de hand. Toont de persoon heftige emoties? Dan zijn ze onecht en gespeeld. Maar vaak passeren eerst andere pogingen de revue: vleierij, lief of zielig doen, hulpeloosheid. Of de persoon blijft koud en kil en zet dreigementen in. Of hij zet zijn reputatie als 'agressieveling' in de verf om je bang te maken.

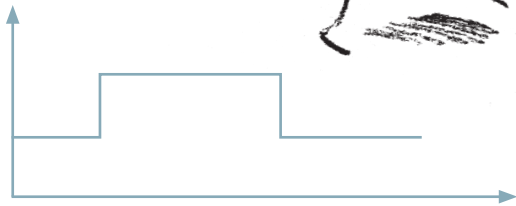
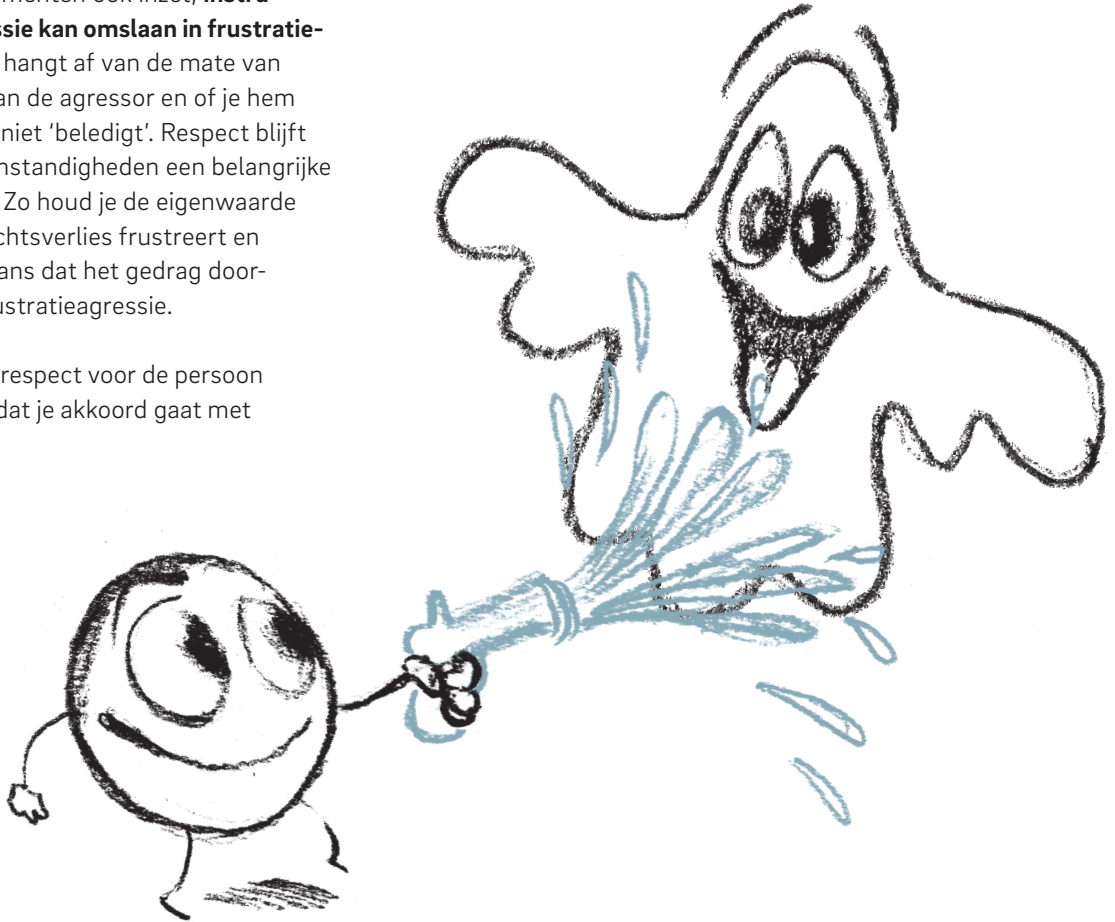
Typisch voor instrumentele agressie is dat de persoon uitzoekt voor welke emotie jij gevoelig bent. Hij of zij beheerst het eigen gedrag, zoekt naar de juiste hoeveelheid agressie om de benodigde spanning, angst, onzekerheid bij jou op te wekken.

Duidelijke vormen van instrumentele agressie zijn **dreigementen en intimidatie**. De agressor suggereert dat jou of je omgeving iets nadeligs of verschrikkelijks zal overkomen als je niet meewerkt.

Weet dat de agressor die suggestie enkel zal uitvoeren als dat zinvol is, lees: als de persoon werkelijk denkt dat hierdoor het eigen doel dichterbij komt. Meestal zal de persoon de risico's voor zichzelf beperken en daarom goed letten op jouw reacties: teveel agressie, kan een averechts effect hebben. De persoon probeert je vooral bang te maken en vermijdt de kans om zelf beschuldigd te worden van een misdrijf. Het kan gaan om directe of indirecte bedreigingen: zijdelings een wapen laten zien, met zijn of haar kwalijke reputatie zwaaien, bedreigende of obscene gebaren maken, op voorwerpen of meubilair slaan. Zelden worden de dreigementen echt uitgevoerd.

Dat wil natuurlijk niet zeggen dat je de dreigementen niet serieus moet nemen. Want: hoe weloverwogen en doelgericht iemand dreigementen ook inzet, **instrumentele agressie kan omslaan in frustratie-agressie**. Veel hangt af van de mate van zelfcontrole van de agressor en of je hem of haar al dan niet 'beledigt'. Respect blijft ook in deze omstandigheden een belangrijke basishouding. Zo houd je de eigenwaarde in stand. Gezichtsverlies frustreert en verhoogt de kans dat het gedrag doorschiet naar frustratieagressie.

Onthoud ook: respect voor de persoon betekent niet dat je akkoord gaat met het gedrag.



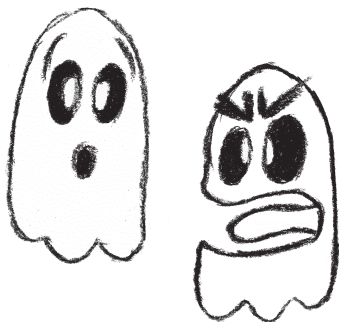
Instrumentele agressie wordt doelgericht ingezet

HOE REAGEREN OP INSTRUMENTELE AGRESSIE?

Weet dat het steeds om een **machtsspel** gaat. Laat je nooit verleiden om inhoudelijk in te gaan op beleidingen, in discussie te gaan met de agressor of om zelf agressief te worden. De agressor daagt je bewust uit zodat je onzeker wordt en fouten maakt. Negeer de provocaties. Zo geef je geen extra redenen om de druk op te voeren en zich nog agressiever op te stellen.



NORMEER, ROEP DE PERSOON TOT DE ORDE EN BEGRENS HET GEDRAG. DOE DIT RUSTIG, KORDAAT EN EMOTIONEEL NEUTRAAL.



BENOEM WAT FEITELIJK GEBEURT: 'IK ZIE/HOOR/MERK...'

De ander moet immers weten welk gedrag jou stoort en dat dit de grens van het toelaatbare overschrijdt. Begin steeds met 'Ik' zodat het duidelijk is dat het om jouw visie, verlangens en grenzen gaat.

Met jij-boodschappen, loop je kans dat de persoon zich beschuldigd voelt. Daarmee geef je munitie om de discussie, de spanning of de agressie op te voeren.



ZEG WELK EFFECT DAT HEEFT OP JOU 'IK VIND, VOEL, DENK...'

Bv. 'Zo kan ik me niet concentreren.' Of 'Zo kan ik je niet goed helpen.'
Deze stap is optioneel.

Waarom?

Door de kracht en overmacht van de ander openlijk te erkennen, stel je je niet per se zwak of onderdanig op. Je toont er je eigen kwetsbaarheid op een 'sterke' manier mee. Juist die menselijkheid kan de-escalenderend werken.

Anderzijds, als de ander je werkelijk bang wil maken, geef je hem hierdoor extra motivatie om het gedrag voort te zetten. Als je twijfelt over de soort agressie kan je deze stap inzetten als test.

3 ZEG TE STOPPEN MET DIT GEDRAG EN ZEG WAT JE WEL WILT/ VERWACHT: 'IK WIL...'

Bijvoorbeeld: Ik hoor dat je me bedreigt - Ik vind dat verontrustend - Ik wil dat je je uitspraak intrekt en op een normale manier met me praat, dan help ik je verder. Anders stop ik het gesprek. Wat kies je? Of: Ik hoor dat je me lief, schattig en sexy noemt. Ik vind dit ongepast en wil dat je er mee stopt. Of je stopt ermee, of ik help je niet verder. Wat kies je?

4 GEEF DE CONSEQUENTIE AAN EN STEL DE ANDER VOOR DE KEUZE: 'OF JE... OF IK... WAT KIES JE?'

Door een keuze te bieden zorg je ervoor dat de agressor geen gezichtsverlies lijdt. Loopt hij al scheldend weg? Laat hem gewoon gaan. Hij heeft er dan zelf voor gekozen het gesprek te beëindigen. Goed toch? Houd er ook rekening mee dat mensen tijd nodig hebben om te kalmeren. Meestal gaan ze over naar kritiek op regels of beginnen ze te zeuren. Gebruik dan ombuigtechnieken (zie p 20 en 22).

5 VOER DE NEGATIEVE CONSEQUENTIE UIT ALS DE VORIGE STAPPEN GEEN EFFECT HEBBEN.

Verander je aanpak als je het gevoel krijgt dat elk volgend woord er één te veel kan zijn.

Kies voor je eigen welzijn en veiligheid. Verbreek het contact, beëindig het gesprek, ga weg, verwittig je collega's en/of vraag hulp.

TIP

Meer weten over de meer verholde en impliciete varianten van instrumenteel agressief gedrag en de gepaste reactiewijzen?

Bijvoorbeeld: passieve agressie, insinuerende neerbuigende opmerkingen/beledigingen, manipulatie, emotionele chantage, roddelen, pesten en discriminatie.

- Surf naar www.icoba.be en zoek op 'subtiele vormen'.
- Bestel 'Den Geweld-igen Courant – een krant rond pesten, roddelen en ander venijn' via www.icoba.be



(DREIGENDE) FYSIEKE AGRESSIE

FYSIEKE AGRESSIE

Als de ander je fysiek aanvalt of hiermee dreigt, een wapen heeft of een voorwerp als wapen gebruikt, spreken we van fysieke agressie. Er is dan sprake van acuut gevaar.

HOE REAGEREN?

Tracht steeds – hoe moeilijk ook – kalm en beheerst te blijven (zie p. 5). Stel je eigen veiligheid en die van anderen steeds voorop (zie p. 9 en 10).

Geraak je veilig weg?

Nee → Zie kader NEE.

Ja → Ga weg of vlucht. Meld het voorval, sla alarm en schakel hulp in van omstanders, collega's en/of politie.

Heb je een veilige kans om alarm te slaan en/of anderen te verwittigen (zie p. 11)?

Nee → Zie kader NEE.

Ja → Sla alarm en/of schakel hulp in van omstanders/collega's/politie. Gebruik eventueel vooraf afgesproken codewoorden of -namen.

Ben je in staat en heb je een veilige kans om (samen) fysiek in te grijpen? Kan je bijvoorbeeld de dader fysiek immobiliseren en/of begeleiden naar een veilige omgeving?

Nee → Zie kader NEE.

Ja → Neem de veiligheidshouding (zie p. 10) in. Kies de minst ingrijpende oplossing naargelang de situatie:

- De agressor gaat vrij mee en toont geen verzet
 - Raak de agressor niet aan
 - Houd afstand en ruimte tegenover de agressor
 - Loop naast, niet voor de agressor
- De agressor toont (ernstig) verzet of verliest volledig de controle:
 - Zet snel en efficiënt vrijheidsbeperkende maatregelen in.Doe dit:



Gedisciplineerd: Grijp alleen fysiek in om schade aan personen te beperken en als je geen andere mogelijkheid hebt. Doe het zo kort mogelijk en alleen als je hiervoor getraind bent, er voldoende collega's aanwezig zijn en er afspraken over zijn in het team.

Veilig. Met zo min mogelijk letsel voor iedereen.

Humaan. Blijf je altijd respectvol richten tot de persoon. Noem regelmatig zijn naam en vraag hem continu om mee te werken. Behoud de communicatie door elke handeling verbaal te begeleiden. Ga niet in op wat er net gebeurd is. Blijf in het hier en nu.

Gestructureerd en gecoördineerd. Zorg dat je met minstens twee en liefst drie personen bent, dat je van elkaar weet wat je gaat doen en dat je op elkaar kunt vertrouwen. Neem daarom vooraf - al is het maar enkele seconden - tijd om op elkaar af te stemmen en rollen te verdelen.

- Dien zo nodig medicatie toe.

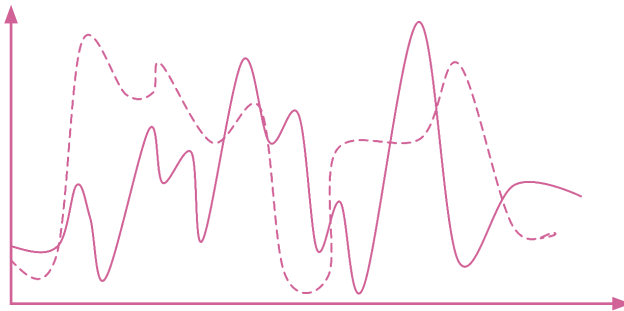
NEE

- Neem de **veiligheidshouding** in (zie p. 10).
- Blijf **kalm**. Controleer je emoties: fixeer je op een gedachte of een visueel punt dat niets met de situatie of de agressor te maken heeft (zie p. 7).
- Stel je **meegaand** op. Volg de bevelen op. Doe of geef wat de agressor je vraagt, niet meer. Ga niet in discussie.
- **Hinder, frustreer of verras de agressor niet**, anders kan die extra gevaarlijk worden.
 - Wees duidelijk: zeg wat je gaat doen en laat zien wat je doet. Kondig noodzakelijke handelingen aan en voer ze zichtbaar uit.
 - Maak geen onverwachte of snelle bewegingen. Beweeg traag en vloeiend.
 - Maak zo min mogelijk oogcontact met de agressor.
 - Blijf liggen als je hiertoe gedwongen wordt.
- **Bescherm jezelf** als dat kan. Verstop je of zet hindernissen tussen jou en de agressor: tafel, meubel, zetel...
- Moet je jezelf verweren? Zoek dan beschikbare beschermingsmiddelen. Een fles, een glas, een stoel kunnen in nood bescherming bieden.

ONGECONTROLEERDE AGRESSIE

Bij ongecontroleerde agressie wordt de agressie ongeremd geuit. De agressor heeft geen controle (meer) over het eigen gedrag. Misschien zit de frustratie zodanig hoog, dat de persoon volledig uit zijn dak gaat. Maar soms lijkt er geen logische reden te zijn voor de zware agressieve uitval. Vaak ontstaat het dan vanuit een bepaald ziektebeeld (hersenletsel, genetische afwijking, psychiatrische aandoening...) of door middelengebruik (medicatie, alcohol, drugs...).

Het is belangrijk te weten wanneer je met deze soort agressie te maken hebt. **Want eens de controle kwijt, zijn mensen vaak ongekend sterk en voelen ze geen pijn.** In dat geval heb je weinig of geen directe invloed op de persoon. Het verloop van het agressieve gedrag is onvoorspelbaar. De agressor is niet voor rede vatbaar en heeft geen oog voor de situatie of voor jouw lot als slachtoffer. Daardoor kan jouw veiligheid, die van omstanders en die van de agressor zelf plots ernstig in het gedrang komen. Vaak is je enige doel hier: schade voorkomen en beperken.



Ongecontroleerde agressie kent een onvoorspelbaar verloop

HOE REAGEREN?

- Leg positief en vriendelijk contact.
- Ga niet in op problemen die onoplosbaar zijn.
- Maak geen grappen of vervelende opmerkingen.
- Ga niet in discussie. Want dit kan snel leiden tot ongeremde woede.
- Schakel hulp in en houd afstand.
- Let op je eigen veiligheid.
- Zorg voor een veilige uitweg voor jezelf en de ander.

LET OP

Traumatische ervaringen, onverwacht heel slecht nieuws vernemen of hevige pijn kunnen leiden tot extreme emoties, uitgedrukt met plots agressief gedrag.



CONFLICT OF AGRESSIE TUSSEN TWEE PERSONEN

SITUATIE INSCHATTEN: KUNNEN ZE HET ZELF OPLOSSEN?

JA

- Blijf waakzaam.
- Bied achteraf een herstelgesprek aan.

NEE

Is er dreiging/gevaar?

JA

- Zoek hulp.
- Scheid de partijen zo snel mogelijk met hulp van je collega('s) of omstaanders.
 - Zorg dat je met minstens twee personen bent. Neem even de tijd om met elkaar af te stemmen. Spreek af wie wie neemt en waar je naartoe gaat.
 - Stap gelijktijdig op de kemphanen toe en maak contact. Doe dat vooral met je ogen en je stem. Stel vragen: 'Wat is er aan de hand? Waarom ben je zo kwaad?' Ondertussen blijf je bewegen rond de persoon heen. Je collega doet hetzelfde. Zo zorg je er voor dat het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken.

NEE

Bemiddel.

- Grijp fysiek in (*zie p. 26*) als:
 - er acuut gevaar is
 - je daarvoor getraind bent
 - er voldoende collega's aanwezig zijn
 - er afspraken over zijn in het team
- Zorg dat de strijdende partijen uit elkaars gezichtsveld zijn. Breng ze elk zo mogelijk naar een rustige en veilige kamer.
- Laat hen kalmeren.
- Bied achteraf een bemiddelings- en herstelgesprek aan.

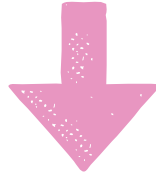
BRONNEN

- A&O Fonds Waterschappen. Reageren op agressie.
- Bloem, M. (2012). En nu ik. Assertiviteit in een notendop. Zaltbommel: Thema.
- Breakwell, G. M. (2000). Omgaan met agressief gedrag. Handleiding voor de beroepspraktijk. Baarn: Intro.
- Claes, G. (2013). Omgaan met agressie. FOD Volksgezondheid, veiligheid van voedselketen en leefmilieu.
- De Soir, E. Omgaan met agressie. Van zorgverlener tot problem solver. Koninklijke Militaire School. Studiecentrum voor Stress en Trauma.
- FCB-dienstverleners (2010). De-escalierend optreden. Teamtips voor veiligheid op het werk.
- Gezond en zeker (2009). Leren de-escaleren. Zoetermeer.
- Hermans, P. (2013). Omgaan met agressie Geneeskundige kring Dodonaeus.
- Icoba (2013). Tijd voor agressiebeleid. Werkboek voor medewerkers en beleidsmaker. Brussel: Politeia.
- Jansegers, I. (2007). Scriptie: Tegen-Geweld. Omgaan met agressie van cliënten binnen een crisisopvangcentrum. Gent: Artevelde hogeschool,
- Klaassen, A. (2003). Agressiebeheersing. Alphen aan de Rijn: Kluwer.
- Koning, H. & Meurs, R. (2006). Agressiemanagement. Hoe omgaan met agressie van klanten. Schoonhove: Academic Service.
- Schuur, G. (2009). Omgaan met agressie. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ter Heide (2010). Draagkracht – Draaglast. Op zoek naar een goed evenwicht.
- Van den Muijsenberg, H. (2008). Omgaan met agressie en vervelend gedrag. Zaltbommel: Thema.
- Van Dijk, F. (2012) Training agressie en veiligheid. Altrecht Aventura, Trainingscentrum Wier.

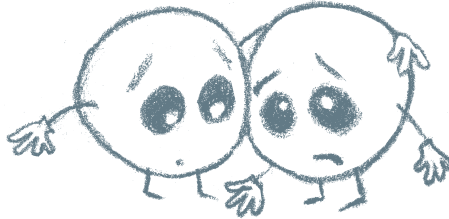
© Vivo vzw - Icoba, Brussel 2023 - 2de druk. Deze publicatie is een uitgave van Vivo vzw - Icoba. Het staat ten dienste van de Vlaamse Social Profit en mag niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden. Icoba is niet verantwoordelijk voor enige vorm van misinterpretatie van de opgenomen informatie. De brochure is alleen bedoeld als een eerste hulp in het interventiebeleid rond agressief en grensoverschrijdend gedrag. Vraag steeds formeel juridisch advies als je over iets twijfelt. • V.U.: Luc Van Waes, ICOBA, Sainctelettesquare 13-15, 1000 Brussel



**MEER WETEN OVER
AGRESSIEF EN
GRENSOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**



www.icoba.be



NOOD AAN
ONDERSTEUNING
BIJ JE BELEID ROND AGRESSIEF EN
GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

ICÓBA *is er voor jou!*

Contacteer ons als je zoekt naar een klankbord, informatie, advies of begeleiding bij het uitwerken of verbeteren van je beleid.

Op de hoogte blijven van onze activiteiten?

*Schrijf je via www.icoba.be in op onze nieuwsbrief
of volg ons op Facebook of LinkedIn.*

ICÓBA **vivo**

V.U. Luc Van Waes, Eolis gebouw, Sainctelettesquare 13-15, 1000 Brussel - icoba@vivosocialprofit.org