

VOORWOORD

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

In de schoot van het tweede deelthema ontsproot deze brochure die een antwoord zoekt op de vragen:

Hoe reageer je professioneel en gepast op het moment van de 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 kent en observeert
- de visie, normen en waarden van je organisatie kent
- weet wat de teamvisie en afspraken zijn en dat je op basis hiervan:
- een inschatting maakt van het gedrag en de situatie
- 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 geleidelijk 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-incident tussen twee bewoners	29
Bronnen	30

TIP

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

INCIDENT

Een klacht, een conflict, 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 bevries 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 agressor en getuigen onveilig.

REAGEER GEPAST

=

PROFESSIONEEL EN DOELBEWUST HANDELEN

KEN JEZELF > 6

Herken de eerste waarschuwingssignalen.

BEHEERS JEZELF > 7

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

SCHAT DE AGRESSOR EN DE SITUATIE IN > 8

Wie is de agressor? Welke gedrag stelt hij 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

Om jezelf en anderen in veiligheid te brengen.

Ondersteun, de-escaleer, confronteer en/of begrens

Om escalatie en schade te voorkomen.

Zet vrijheidsbeperkende maatregelen in

Om schade te beperken.

HANDEL HET INCIDENT AF > 14

ONDERSTEUNENDE VOORWAARDEN & TEAMWORK > 15

KEN JEZELF

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

Dat is niet gemakkelijk. Ken daarom je eigen lichaamssignalen, gevoeligheden en voorkeuren. Zo krijg je je gevoelens 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 en/of droge mond
- spierspanning of trillende spieren
- gekromde schouders
- verwijde pupillen

Hoe miniem ze ook aanwezig zijn, neem deze signalen serieus. Je ervan bewust zijn, is vaak al genoeg om ze weer onder controle te krijgen.

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. Vaak voelen cliënten 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 je ervaring ontwikkel je 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.agressiespeeleropin.be. In de IcoBa toolbox vind je een vragenlijst 'Conflictstijlen Thomas & Kilmann' aan de hand waarvan je jouw voorkeursstrategie kan ontdekken.

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 je bent 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, borst, billen en knieën. Laat ze los. Beweeg, ga verzitten of verstaan. Zeker als je merkt dat je 'bevriest'.

Stuur je gedachten

- Denk positief, bv: "dit loopt goed af, ik blijf rustig, rond het gesprek af en ga", "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 cliënt? Houd dan bij het kiezen van een strategie rekening met je kennis over hem en met de mogelijke betekenis van zijn agressieve gedrag.

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

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

Lastig en moeilijk verstaanbaar gedrag van cliënten komt meestal niet voort uit onwil, maar uit onvermogen. Die kans is groter als er sprake is van een psychiatrisch ziektebeeld, verstandelijke beperking, onveilige hechting of gestoorde emotionele en sociale ontwikkeling. Focus je niet enkel op het lastige of agressieve gedrag en op de veiligheid van medewerkers en medecliënten. Kijk ook naar het achterliggende proces of het probleem dat de cliënt 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 cliënt**

behoudt. Deze relatie is essentieel bij cliënten die door hun kwetsbaarheden onvoldoende controle hebben over hun eigen emoties. Vanuit een veilige relatie kan je een kwetsbare cliënt op stressvolle momenten ondersteunen en zo verdere escalatie van schadelijk gedrag voorkomen. 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.

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

TIP

Zoek je voorbeelden of instructies om een signaleringsplan op te stellen?
→ Surf naar de agressiebib op www.icoba.be/ebib - zoek 'signaleringsplan'.

STEM JE INTERVENTIE AF OP:

De vorm van het agressieve gedrag

- Wat doet de agressor concreet?
- Waarom doet hij 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 bij hem toeneemt, wordt zijn gedrag meer impulsief en ongecontroleerd. Hij 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?

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, alarm slaan, en/of (samen met collega's) fysiek ingrijpen.

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?

Wat zijn 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?

*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 hulp- of zorgverlener. Als professional ben je een rolmodel. Bovendien: respect roept respect op. Blijf dus waken over je eigen respectvolle houding. Mogelijks neemt de dader dat gedrag over. Respect wil niet zeggen dat je je gevoelens moet verbergen of geen grenzen mag stellen. Je bent mee verantwoordelijk voor de goede orde en sfeer in de organisatie. Je mag je irritaties of angsten benoemen, maar met respect.

Blijf flexibel

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

Bouw veiligheid in

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

Beperk of verwijder prikkels 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.

Ga weg of 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 heb je even tijd om jezelf in handen te nemen, de spanning te doorbreken, na te denken of de situatie over te dragen aan een collega.

Geraak je niet weg of wil je de situatie doelbewust hanteren? **Neem dan de veiligheidshouding in.**

- **Houd afstand.** Minstens de lichaamslengte van de agressor. Zo kom je niet in zijn persoonlijke ruimte en ben je buiten bereik van bv. een vuistslag of stamp.
- Positioneer je **schuin of naast** de agressor. In plaats van recht tegenover hem. Zo straal je eerder medewerking en bondgenootschap uit dan confrontatie. Dat verlaagt de spanning. Bovendien sta je zo 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 en/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.
- Blijf in contact en beschrijf zo goed mogelijk de situatie: uiterlijke kenmerken dader, wapenbezit, aantal aanwezigen, plaats van het incident...

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 hij 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. Soms is het nodig dat je dit ongemerkt doet om de spanning niet op te drijven. Hoe?

- Creëer een kans om je collega te verwittigen door bv. koffie of een dossier te gaan halen in een andere kamer.
- Spreek een collega in de buurt aan met een codewoord of -naam.

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 teamvisie en -afspraken (zie p. 15), de situatie en het specifieke gedrag en de toerekeningsvatbaarheid van de agressor (zie p. 8). Je kan kiezen tussen:

Weggaan of vluchten

Wanneer?

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

Ondersteunend en meeverend de-escaleren

Vooraf bij frustratie agressie, 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 je cliënt zoekt en waarbij je de vertrouwensband en kwaliteit van de relatie centraal stelt:

- Geweldloze of verbindende communicatie
- Seo
- Heijkoop
- de Draad
- Gentle Teaching
- LSCI

Doel = escalatie en schade voorkomen

gedrag veilig en professioneel te hanteren.

Regie overnemen en directief het gedrag benoemen en begrenzen

Vooraf 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 hem 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

Assistentie inschakelen → zie p. 9

Wanneer?

Als de spanning hoog is opgelopen en er gevaar dreigt voor jezelf, anderen en/of de agressor.

Doel = zorgen voor ieders veiligheid

Bij (on)gecontroleerd fysiek agressief gedrag en als de agressor een gevaar is voor zichzelf of zijn 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 zijn 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 agressie-incident is een ingrijpende gebeurtenis. 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.agressiespeeleropin.be vind je hiervoor methodieken.

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

- Hoe moet het nu verder met de dader? Afspraken/sanctie?
- Zijn er nog acties nodig naar het slachtoffer en eventuele getuigen?
- Op welke manier gebeuren het herstel van de relatie en het herstel van het materiaal?
- Wie moet er geïnformeerd worden over het incident en de ondernomen maatregelen? (ouders/context, verwijzer...)

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

Doe dit liefst in overleg met de cliënt.

TEAMWORK

Visie

Een professionele reactie kadert steeds in een **visie op agressie en agressiehantering**. Concretiseer de visie van je organisatie door duidelijke afspraken te maken over hoe je met bepaalde risicovolle situaties omgaat, wat daarbij mag en niet mag en hoe je samenwerkt. Zo weet elke medewerker wat hem te doen staat in spanningsvolle situaties en trekt het hele team aan hetzelfde zeel. Samen sta je sterk.

Bespreek incidenten

Bespreek 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 eenzelfde cliënt? 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 cliënt, de medecliënten 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 agressie 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 agressie en grensoverschrijdend gedrag.
- Zorg dragen voor een veilige werkomgeving.
- Duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
- Zorgen voor training van medewerkers.
- Zorgen voor een back-up of permanentiesysteem.
- Zorgen voor een goed meldings- en registratiesysteem.
- Zorgen voor een interventie procedure.
- Zorgen voor overleg rond en opvolging van incidenten.
- Zorgen voor een beleid rond nazorg en herstel.

TIP

Een interventie procedure uitwerken? Download de werkwinkel op www.agressiespeeleropin.be of op www.tijdvooragressiebeleid.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, medewerker of derde over iets wat hij/zij heeft meegemaakt of ervaren rond de werking van de organisatie of de wijze van hulpverleners. Dit kan terecht of onterecht zijn.

BASISREGEL

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

Waarom?

- Omdat er altijd een grond van waarheid in kan zitten. Kritiek bevat vaak belangrijke informatie om de hulp- en dienstverlening te verbeteren.
- Kritiek gaat vaak gepaard met negatieve gevoelens (boosheid, frustratie...). Dit kan bij de klager zorgen voor bewustzijnsvernaauwing waardoor hij jouw argumenten niet meer hoort. Hoe meer je in discussie gaat en vasthoudt aan jouw gelijk, hoe meer je de klager bevestigt in zijn idee dat de situatie niet ok is en jij onredelijk bent. Waardoor hij 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 zijn argumenten en emoties hoort, begrijpt en niet bestrijdt. Zo lijdt de klager geen gezichtsverlies. En voorkom je dat hij zijn standpunt blijft herhalen en jullie in discussie raken.

Luister open en actief en zoek iets van waarheid in de boodschap. Laat de persoon uitpraten. Zo kan hij 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

- Zeg dat je samenvat: '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 hij zich vooraf gewapend met argumenten, boosheid en andere gevoelens. De meest eenvoudige en effectieve manier om te ontwapenen en te kalmeren is door hem 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 dat hij voor zichzelf of zijn naaste opkomt:
 - 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.

→ Stel je de vraag of de klacht gegrond is.

(zie kader op volgende pagina).

→ Hou gedragsveranderingen in de gaten en werk ondersteunend *(zie p. 19).*

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.

VERMOEDELIIK

- 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 GEDRAGINGSVERANDERINGEN 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. Hij 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

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?
- Kritiek betekent niet dat de ander me niet meer aardig vindt.

FRUSTRATIEAGRESSIE OF EMOTIONELE AGRESSIE

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

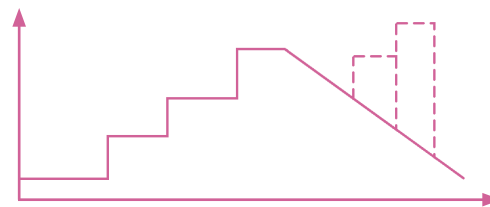
FRUSTRATIEAGRESSIE

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 bv. 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 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 instelling, 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.** Ga bijvoorbeeld kort in op een onschuldig detail, stel een verrassende vraag of maak een opmerking, gebruik humor, bied een stoel en een kop koffie 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 onrecht aangedaan. Hij zit met opgekropte emoties en spanning. Die moeten eruit. Ga daar niet tegenin en toon begrip voor de situatie. Iemand die zich begrepen voelt, maakt minder ophef.

Basisregel = eerst de emoties – dan de inhoud

- Probeer, zolang de agressor emotioneel of boos is, niet te reageren op schelden of vloeken.
- Blijf rustig en neem een open houding aan.
- Luister open en actief om de frustratie te laten 'ventileren' en vertrouwen te wekken zodat jij het probleem kan analyseren en begrijpen.
 - Laat de persoon uitpraten. Dat voorkomt een welles-nietesgesprek en zorgt ervoor dat de emoties niet hoger oplopen.
 - Geraakt hij niet uit zijn woorden? Is hij moeilijk te volgen? Of herneemt hij stukken van zijn verhaal? Help hem met korte en open vragen.
 - Zoek de oorzaak.
 - Vraag naar opheldering bij onduidelijkheden, zodat er geen misverstanden ontstaan.
- Is de persoon uitgeraasd? Vat zijn woorden kort samen. Zo laat je merken dat je luistert en begrip hebt voor de situatie en vermijdt je dat de ander zijn boodschap met nog meer nadruk herhaalt.
- Toon begrip: zeg iets over de boosheid, benoem de frustratie. Een open gesprekshouding is essentieel.
- Ga verder zoals bij het behandelen van een klacht (zie p. 16).

- 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 agressor 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 of de heup 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

- **Beledigingen, denigrerende taal, ongepaste (seksuele) opmerkingen of benaderingen**
- **Bedreigingen, intimidatie, provocatie**
Deze zijn bedoeld om een reactie uitlokken. Neem bedreiging altijd ernstig.
- **Fysiek geweld**
Hieronder vallen alle incidenten die leiden tot beschadiging van objecten, toebrengen van verwondingen of (seksuele) handtastelijkheden.

→ Normeer en begrensd zodra je op persoonlijk niveau 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. Hij zet de agressie doelgericht en rationeel in als een berekend machtsmiddel.

INSTRUMENTELE AGRESSIE

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

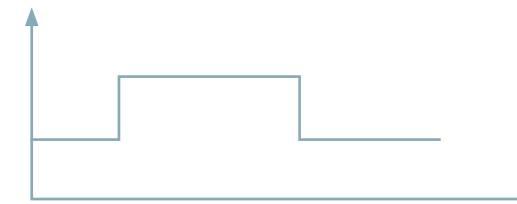
Typisch voor instrumentele agressie is dat de agressor uitzoekt voor welke emotie jij gevoelig bent. Hij beheerst zijn gedrag, zoekt naar de juiste hoeveelheid agressie om de benodigde spanning, angst, onzekerheid bij jou op te wekken.

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 hij werkelijk denkt dat hierdoor zijn doel dichterbij komt. Meestal zal hij zijn risico's beperken en daarom goed letten op jouw reacties: als hij teveel agressie inzet, kan dat tegen hem keren. Hij probeert je vooral bang te maken en vermijdt de kans dat hij zelf beschuldigd wordt van een misdrijf. Het kan gaan om directe of indirecte bedreigingen: zijdelings een wapen laten zien, met zijn kwalijke reputatie zwaaien, bedreigende of obscene gebaren maken, op voorwerpen of meubilair slaan. Zelden worden de dreigementen echt uitgevoerd en is er schade.

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 o.a. af van de mate van zelfcontrole van de agressor en of je hem al dan niet 'beledigt'. Respect blijft ook in deze omstandigheden een belangrijke basishouding. Zo houd je zijn eigenwaarde in stand. Krijgt hij de indruk dat hij gezichtsverlies lijdt of niet gerespecteerd wordt, frusteer je hem en verhoogt de kans dat zijn gedrag doorschiet naar frustratieagressie.

Maar onthoud: respect voor de persoon betekent niet dat je hem om zijn agressieve gedrag waardeert.



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 beledigingen, 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 zijn provocaties. Zo geef je geen hem geen extra redenen om de druk op te voeren en zich nog agressiever op te stellen.



NORMEER, ROEP DE PERSOON TOT DE ORDE EN BEGRENZ ZIJN 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. Zo vraag je de ander om jou te helpen.

Met jij-boodschappen, loop je kans dat de ander zich beschuldigd of op zijn fouten gewezen voelt. Zo geef je hem 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 voel ik me bang, kan ik me niet concentreren, 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-escalenderen werken.

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



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



GEEF DE CONSEQUENTIE AAN ALS HIJ DIT NEGEERT EN STEL HEM VOOR DE KEUZE: 'OF JE... OF IK... WAT KIES JE?'



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

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

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?

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

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

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.

→ Schrijf je in op de tweewekelijkse 'weetjes en tips om gepast te reageren' of
→ Bestel 'Den Geweld-igen Courant - een krant rond pesten, roddelen en ander venijn' via www.agressiespeeleropin.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.

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 anderen, 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 restrictieve oplossing in functie van de soort situatie:

- De agressor gaat vrij mee en toont geen verzet
 - Raak de agressor niet aan
 - Hou afstand en ruimte tegenover de agressor
 - Loop naast in plaats van voor de agressor
- De agressor toont enig verzet
 - Neem de agressor bij de arm en ondersteun hem bij de schouder
- 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 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 richten tot de persoon. Noem regelmatig zijn naam en vraag hem continu om mee te werken. Behoud de communicatie en begeleid elke handeling verbaal.

Gedoseerd. Hoewel de technieken steeds anatomisch verantwoord zijn, doen de klemmen pijn. Daarom dien je de pijn prikkel enkel functioneel en proportioneel toe. Het moet in verhouding staan tot de aard en intensiteit van het agressieve gedrag en in functie van het onder controle krijgen en houden van de agressor.

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.

- Dien medicatie toe.

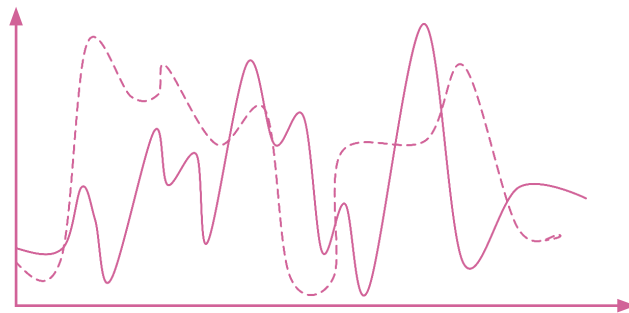
NEE

- 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 hij 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 of gebaren. Maak trage, vloeiende bewegingen.
 - 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 zijn 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. Hij heeft geen oog voor de situatie of voor jouw lot als slachtoffer. Daardoor kan jouw veiligheid, die van eventuele derden en die van de agressor zelf plots ernstig in het gedrang komen. Vaak is je enige doel hier: schade voorkomen of beperken.



Ongecontroleerde agressie kent een onvoorspelbaar verloop

HOE REAGEREN?

- Leg positief en vriendelijk contact.
- Toleer geen afwijking van de regels.
- 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 hou 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-INCIDENT TUSSEN TWEE CLIËNTEN OF BEZOEKERS

SITUATIE INSCHATTEN: KUNNEN ZE HET ZELF OPLOSSEN?

JA

- Blijf waakzaam.
- Bied achteraf een herstelgesprek aan.

JA

- Zoek hulp.
- Scheid de partijen zo snel mogelijk met hulp van je collega('s).
 - Zorg dat je met minstens twee personen bent. Neem even de tijd om met elkaar af te stemmen. Spreek af wie wie neemt en zorg dat je op elkaar kunt vertrouwen.
 - Stap gelijktijdig op de kempanten 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

NEE

Is er dreiging/gevaar?

- het oogcontact tussen de ruziemakers wordt verbroken.
- Grijp fysiek in (zie p. 26).
Doe dit enkel als:
 - het nodig 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.

NEE

Bemiddel.

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.

© Sociaal Fonds VOHI - Icoba, Brussel 2016. Deze publicatie is een uitgave van het Sociaal Fonds VOHI - Icoba. Het staat ten dienste van de Vlaamse opvoedings- en huisvestingsinrichtingen 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 agressie. Vraag steeds formeel juridisch advies als je over iets twijfelt. • V.U.: Jan-Piet Bauwens, ICOBA, Sainctelettesquare 13-15, 1000 Brussel