

EMOTIE MAG, AGRESSIE NIET!

GEDRAG

A Emotie Ik-gericht

- Zeuren
- Begrip vragen
- Uitzondering vragen
- Teleurstelling
- Irritatie
- Slachtoffergedrag
- Zorg mijden
- Niet meewerken
- Afspraken afzeggen
- Liegen
- Huilen

Voorbeeld: Kunt u echt geen uitzondering maken?

B Emotie Jullie-gericht

- Kritiek op de regels
- Kritiek op een beslissing
- Kritiek op het beleid
- Kritiek op de organisatie
- Kritiek op de gemeente

Voorbeeld: Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?

C Verbaal persoonlijk AGRESSIE/ GRENDOVERSCHRIJDEND Jij-gericht

- Zeuren
- Persoonlijk worden
- Schelden/beledigen
- Discrimineren
- Manipuleren (bijv. voorkeur man/vrouw)
- Dwingend gedrag
- Wijzen
- Onder invloed zijn/komen
- Roddelen over collega's
- Weglopen om te gaan bellen
- Niet Nederlands willen praten
- Kleineren/negeren

Voorbeeld: Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?

D Bedreiging AGRESSIE Jij-gericht

- (Non) verbale dreiging
- Dreigen met geweld
- Intimideren

Voorbeeld: Ik kom langs en wacht je buiten wel op...

E Fysiek AGRESSIE

Gericht op personen of materie

- Weigeren het pand te verlaten
- Spugen
- Beetpakken
- Schoppen/slaan
- Voorwerpen gooien
- Vernielen

AANPAK

MEEVEREN

- ✓ Zelfcontrole
- ✓ Contact maken
- ✓ Actief luisteren
- ✓ Begrip tonen
- ✓ Samenvatten
- ✓ Geduld bewaren

MEEVEREN

- ✓ Zelfcontrole
- ✓ Contact maken
- ✓ Actief luisteren
- ✓ Begrip tonen
- ✓ Samenvatten
- ✓ Geduld bewaren

Voorbeeld:

- Ik begrijp dat u boos bent.
- Ik kan me voorstellen dat u het er niet mee eens bent.
- Ik merk dat u erg teleurgesteld bent.

GRENS STELLEN

- ✓ Zelfcontrole
- ✓ Gedrag benoemen
- ✓ Grens aangeven en waarschuwen
- ✓ Voor keuze stellen

Voorbeeld:

- U scheldt mij uit.
- Dit accepteer ik niet.
- Als u doorgaat met schelden, beëindig ik het gesprek, als u stopt met schelden praat ik met u verder.

GRENS STELLEN

- ✓ Zelfcontrole
- ✓ Gedrag benoemen
- ✓ Grens aangeven en waarschuwen

Voorbeeld:

- U zegt dat u mij buiten gaat opwachten.
- Dit vat ik op als een bedreiging.
- Dit accepteer ik niet.

VEILIGHEID

- ✓ Zelfcontrole
- ✓ Veiligheid voor jezelf en anderen
- ✓ Veilige afstand aannemen
- ✓ Alarmeren (politie)

POSITIEF
EFFECT?

JA OF NEE: In gesprek blijven

JA:
In
gesprek
blijven

NEE: Gesprek
beëindigen

JA:
In gesprek
blijven

NEE: Gesprek
beëindigen

ALTIJD gesprek beëindigen

AFGESPROKEN
ACTIES

NIET
MELDEN

WEL MELDEN

- Bespreken met de leidinggevende
- Intern melden via incidentenformulier
- Brief sturen en verwijzen naar beleid
- Afhandeling van casus en context
- Inbrengen in casuïstiek

WEL MELDEN

- Bespreken met de leidinggevende
- Intern melden via incidentenformulier
- Altijd melden bij de politie
- Uitnodigen op politiebureau
- Brief sturen en verwijzen naar beleid
- Vermelden dat het in het registratiesysteem opgenomen is
- Inbrengen in casuïstiek
- Indien nodig uitgebreid werkoverleg eventueel in aanwezigheid van externen

WEL MELDEN

- Bespreken met de leidinggevende
- Intern melden via incidentenformulier
- Altijd **melden en aangifte** bij de politie
- Uitnodigen op politiebureau
- Altijd een sanctie
- Brief sturen en verwijzen naar beleid
- Vermelden dat het in het registratiesysteem opgenomen is
- Inbrengen in casuïstiek
- Indien nodig uitgebreid werkoverleg eventueel in aanwezigheid van externen