



# Omgaan met emotioneel en agressief gedrag



**radar**

*Bureau voor sociale vraagstukken*

**RadarVertige** | training & opleiding

# Emotie mag, agressie niet!

Dit boekje bevat informatie, tips en aandachtspunten uit de training *Omgaan met emotioneel en/of agressief gedrag*. Het gaat om preventie, hoe te handelen tijdens emotionele en/of agressieve situaties en de afhandeling daarvan.

Gebruik dit boekje ter voorbereiding op gesprekken die je lastig vindt. Of juist na afloop van een incident, om ervan te leren. We raden je aan om regelmatig bij het onderwerp stil te staan. In dit boekje vind je concrete handvatten.

## Inhoud

Preventie 4

**Schema** Professioneel handelen 6

Slecht nieuws brengen 7

Emotioneel en/of agressief gedrag 8

**Schema** Spanning – ontspanning 10

Toelichting 11

**Schema** Omgaan met emotioneel en/of agressief gedrag 12

**Schema** Schokkende gebeurtenissen 14

Tips voor verwerking 15

Over RadarVertige 16

## Preventie

### Uitgangspunten

- Eigen veiligheid staat altijd voorop
- Vertrouw op je intuïtie
- Hanteer de professionele grens

### Vooraf: Bepaal de risico's en neem voorzorgsmaatregelen

Wat is de top 5 van aanleidingen voor emotioneel en agressief gedrag?

---

---

Wat zijn de meest voorkomende reacties van klanten/cliënten/bezoekers?

---

---

Hoe reageer jij in deze situaties?

---

---

Welke werkafspraken of voorzorgsmaatregelen zijn er?

---

---

### Tips voor risicosituaties

- Laat weten waar je bent, neem een collega mee
- Bepaal vooraf bij welke signalen of onder welke omstandigheden je de situatie te onveilig vindt om verder te gaan
- Nodig de klant uit op neutraal terrein
- Maak afspraken met de klant over de voorwaarden waaronder het gesprek plaats vindt
- Wees alert op spanningssignalen
- Maak spanningssignalen bespreekbaar
- Houd veilige afstand
- Aarzel niet om het contact te verbreken en het gesprek te beëindigen

## Schema Professioneel handelen



## Slecht nieuws brengen

- Contact
  - aandacht, interesse, oogcontact
- Informatie verzamelen en/of controleren
- Slecht nieuws brengen
  - direct, kort en bondig
  - let op toon en houding
- Omgaan met de reactie
- Uitleg geven
- Afronden
  - samenvatten en gesprek beëindigen

## Emotioneel en/of agressief gedrag

### Mogelijke reacties

#### *Fysiek*

- Adrenaline ^
- Hartfrequentie ^
- Slagvolume ^
- Ademhaling ^
- Spierspanning ^
- Trillen
- Zweeten
- Temperatuur ^
- Rood worden
- Kippenvel
- Bloeddruk
- Verstarren
- Vuisten ballen
- Knieën op slot

#### *Mentaal*

- Paniek
- Snel denken
- Alert
- Gefocust zijn
- Boos worden ('Wat nou...')
- Bang worden ('Oh jee...')

### Tips voor zelfcontrole

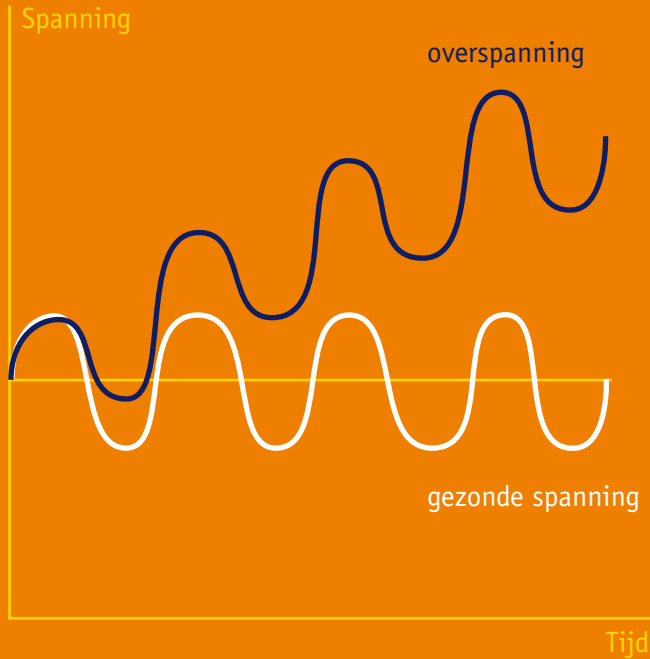
- Wees je bewust van de signalen die je lichaam je geeft
- Pas buikademhaling toe
- Ontspan je spieren
- Ga geaard staan of zitten
- Stuur je gedachten. Leiden je gedachten tot meer of minder spanning?

Wat helpt jou om zelfcontrole toe te passen?

---

---

## Schema Spanning – ontspanning cyclus



## Toelichting

### Uitgangspunt

Spanning is nodig – gezonde spanning houdt je scherp

#### Tips om spanning te reguleren

- Luister naar je lichaam, je lichaam liegt nooit
- Zorg voor afwisseling in je werk
- Zorg voor een goede balans tussen werk en privé
- Doe dingen waar je positieve energie van krijgt
- Relativeer, neem afstand en lach

Hoe zorg jij ervoor dat de spanning die je op een dag opbouwt, weer afvloeit?

.....

.....

Wat helpt jou om te ontspannen?

.....

.....

## Schema Omgaan met emotioneel en/of agressief gedrag

EMOTIE OF AGRESSIE?	Emotioneel gedrag				Verbale agressie		Bedreiging		Fysieke agressie	
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie		Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie		Schelden Persoonlijk worden Beledigen Discrimineren		(Non) verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren		Beetpakken Spugen Schoppen/Slaan Voorwerpen gooien Vernielen	
Voorbeelden	<i>Hoe moet ik nou boodschappen doen?</i>		<i>Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?</i>		<i>Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?</i>		<i>Ik wacht je buiten op en zal je eens even flink te grazen nemen</i>			
Aanpak	<b>Meeveren</b>  Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten		<b>Meeveren</b>  Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten		<b>Grens aangeven</b>  Zelfcontrole Gedrag benoemen Aangeven wat je wel wilt Voor keuze stellen		<b>Grens stellen</b>  Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Gesprek beëindigen		<b>Veiligheid</b>  Zelfcontrole Eigen veiligheid Veilige afstand aannemen Alarmeren	
Voorbeelden	<i>Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt. Wat ik u hoor zeggen is dat...(korte samenvatting geven). Ik begrijp dat dit koud op uw dak valt.</i>		<i>Ik begrijp dat u boos bent. Ik kan me voorstellen dat u verwachtte dat het zou lukken. Ik merk dat u erg teleurgesteld bent.</i>		<i>U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet. Of u scheldt en ik stop het gesprek. Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder.</i>		<i>U zegt dat u mij buiten gaat opwachten. Dit vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet. Ik beëindig nu het gesprek en maak er melding van.</i>			
Omgebogen?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Melden?										
Afhandeling?										

## Schema Schokkende gebeurtenissen



### Illusies

onkwestbaar, zelfbeeld, controle, voorspelbaar, wereldbeeld, zinvol

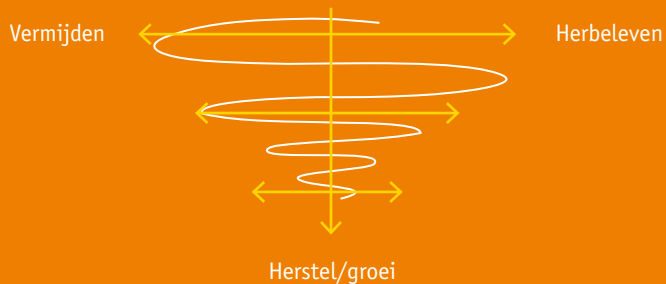


### Schok

onverwacht, machteloos, (doods)angst, iedereen reageert anders



### Verwerking



## Tips voor verwerking

### Uitgangspunten

- Het zelf herstellend vermogen van mensen is heel groot
- Aandacht op eigen kracht versterkt de verwerking
- Alle reacties na een schokkende gebeurtenis zijn normaal. De gebeurtenis was niet normaal.
- Iedereen reageert op een andere manier op een schokkende gebeurtenis
- De meeste mensen herstellen binnen vier tot zes weken

### Wat kun je zelf doen?

- Erken je gevoel
- Accepteer herbelevings- en vermijdingsreacties
- Doe wat goed voelt voor jou en praat over wat jou helpt, en wat je nodig hebt om je veilig te voelen
- Blijf actief, zowel fysiek, op het werk en privé
- Vraag hulp of ondersteuning als je daar behoefte aan hebt
- Ga actief op zoek naar signalen van herstel
- Eet gezond, beweeg en zorg voor een goede nachtrust
- Zorg voor een zinvolle tijdsbesteding

### Wat kan je omgeving doen?

- Erkennen dat iemand een schokkende ervaring heeft gehad
- Geef ruimte en mogelijkheden om te herstellen
- Vraag wat helpt en waar de ander baat bij heeft
- Hou het concreet en praktisch, vraag naar behoeften
- Sluit aan bij de beleving en wat iemand graag wil



RadarVertige training & opleiding is een gespecialiseerd bureau op het gebied van agressie, onveiligheid, traumaopvang en emotionele weerbaarheid. Sinds 1996 begeleidt RadarVertige instellingen, ondernemingen en brancheorganisaties bij onderzoek naar aard en omvang van agressie tegen medewerkers. Daarnaast begeleiden we ook bij het opstellen en het implementeren van beleid en maatregelen en voeren we trainingen en coachings-trajecten uit.

De trainers van RadarVertige staan klaar om uw medewerkers te ondersteunen om nog effectiever met agressieve burgers, klanten, patiënten en bezoekers om te gaan. Adviseurs van RadarVertige ondersteunen graag bij het actualiseren en implementeren van agressiebeleid.

© Augustus 2012

*Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RadarVertige training & opleiding worden openbaar gemaakt of veelevoudigd.*

*Kijk op [www.radarvertige.nl](http://www.radarvertige.nl) voor meer informatie.*

*Tekst: RadarVertige training & opleiding*

*Coördinatie productie: RadarCommunicatie*

*Vormgeving: DATBureau*

**RadarVertige** | training & opleiding

Veemarkt 127, 1019 CB Amsterdam

T (020) 643 38 13 | [info@radarvertige.nl](mailto:info@radarvertige.nl)

[www.radarvertige.nl](http://www.radarvertige.nl)