

# 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
- Beepakken
- 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

**TIP**

Ook als je geen melding hoeft te maken van een incident kun je deze natuurlijk altijd bespreken met collega's. Denk hierbij wel aan de privacy regels.

**NIET MELDEN**

**WEL MELDEN**

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

**WEL MELDEN**

- Bespreken met de coördinator
- 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 coördinator
- 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