

Kenmerken van groen, oranje en rood gedrag

Bij het maken van gezamenlijke agressie-afspraken, zijn vier dingen van groot belang:

1. Jullie spreken dezelfde, eenduidige taal.
2. Jullie geven dezelfde betekenis aan vormen van gedrag (groen, oranje, rood).
3. Jullie baseren je altijd op feitelijk waarneembaar gedrag, dat je ziet en dat je hoort.
4. Het is begrijpelijk rekening te houden met de situatie van een cliënt/derde*, maar het maakt de agressie niet acceptabel.

Hieronder zie je de kenmerken die horen bij groen, oranje en rood gedrag.

Deze kenmerken geven richting aan bovenstaande punten en dienen als leidraad tijdens jullie besprekingen:

Groen gedrag	Oranje gedrag	Rood gedrag
Waarderend Positieve beleving	Emotioneel gedrag	Verbale agressie Bedreiging/intimidatie Fysiek geweld
Verbaal Non-verbaal	Verbaal Non-verbaal	Verbaal Non-verbaal
Ik-gericht Jij-gericht Jullie-gericht Ongericht	Ik-gericht Jullie-gericht (soms ook ongericht)	Jij-gericht Personen of materie- gericht (soms ook ongericht)

*Onder cliënten/derden verstaan we cliënten, patiënten, bezoekers en derden van instellingen.

Hoe herken je groen gedrag?

Gewenst gedrag verschilt per situatie, cliënt/derde en sector. Het maakt nogal wat uit of je te maken hebt met iemand uit de residentiële jeugdzorg, een bewoner van een verzorgingstehuis of een patiënt in een ziekenhuis.

	Groen gedrag
Gewenst gedrag	<ul style="list-style-type: none">• Een glimlach• Een compliment• Een schouderklopje• Stralende ogen• Aankijken• Vriendelijke toon• Belangstelling tonen
Gemoedstoestand	<ul style="list-style-type: none">• Vreugde• Vertrouwen• Verbondenheid• Aandachtig• Berustend• Rustig

Hoe herken je oranje gedrag?

	Oranje gedrag	
Emotioneel of Agressief gedrag?	Emotioneel gedrag Ik-gericht (soms ook ongericht)	Emotioneel gedrag Jullie-gericht (soms ook ongericht)
Gedrag	<p>Klagen Begrip vragen Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip</p> <p>De persoon praat vaak over de eigen achtergrond / situatie.</p>	<p>Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op organisatie Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip</p> <p>Vaak gericht op de organisatie, niet op jou als persoon.</p>
Mogelijke aanleidingen	<p>"Ik wil die medicijnen niet, daar word ik misselijk van."</p> <p>"Ik hoef geen eten, ik heb nog geen honger."</p> <p>"Ik wil de verjaardag van mijn vader thuis vieren, ik wil bij mijn vader zijn!"</p>	<p>"Waar slaat dat op! Dat is toch een belachelijke regel?!"</p> <p>"Waarom moet ik nu eten? Die regels zijn alleen voor jullie, niet voor ons."</p>

Hoe herken je rood gedrag?

Emotioneel of Agressief gedrag?	Rood gedrag		
	Verbale agressie Jij-gericht (soms ook ongericht)	Bedreiging/intimidatie Jij-gericht (soms ook ongericht)	Fysiek Geweld Gericht op personen of materie (soms ook ongericht)
Gedrag	Uitschelden Schreeuwen Treiteren Vernederen, kleineren Beschuldigen Discrimineren Woede Vaak gericht op jou als persoon.	Bedreigen met geweld (Seksueel) intimideren Ook schriftelijk, e-mail, media Wapens tonen Woede Vaak gericht op jou als persoon, maar ook ongericht.	Schoppen/slaan Gericht spugen Beetpakken/trekken Vernielen Voorwerpen gooien Wapens gebruiken Fysiek hinderen Betasting/aanranding Gijzeling Woede, razernij
Mogelijke aanleidingen	"Wat ben jij een domme trut!" "Jij hebt zeker je school niet afgemaakt, dat je hier werkt?" "Dit vind je lekker hè? Andere mensen het leven zuur maken... zwarte!"	"Jij moet echt oppassen! Anders beuk ik je in elkaar." "En wie denk je daarvoor mee te nemen?" "Ik weet waar je kinderen op school zitten, dus ik zou maar luisteren."	De vader van de jongen gooit het beeldscherm door de spreekkamer. Een cliënt legt aan het begin van het gesprek een pistool op tafel. De bewoner vliegt de medewerker aan.