

Veilig werken

De AgressieWijzer

Voor duidelijke afspraken op de werkvloer

[Instructie voor
de procesleider]

Welkom bij de AgressieWijzer

De AgressieWijzer is een handig hulpmiddel om samen met je collega's duidelijke afspraken te maken over de aanpak van agressief gedrag. Het gaat erom afspraken te maken over gepaste reacties tijdens een agressievoorval, maar ook om samen te bepalen wat je doet om een voorval te voorkomen en welke maatregelen je na afloop neemt. Door samen duidelijke normen te stellen en afspraken te maken, wordt ervoor gezorgd dat er minder stress op de werkvloer is en dat iedereen met meer plezier naar zijn werk gaat.

Het beleid en/of het protocol van jullie organisatie en de bestaande afspraken die er zijn, zijn uitgangspunten voor jullie afspraken. Zorg dat je die kent of voorafgaand aan de sessie doorleest. De stappen binnen de AgressieWijzer leiden vervolgens naar praktische en werkbare afspraken om de veiligheid op de werkvloer te vergroten.

Doelen van de AgressieWijzer

Samen met je collega's bepalen:

- Wat gewenst en acceptabel gedrag is.
- Wat onacceptabel gedrag is en welke vormen van agressie je meemaakt.
- Wat jullie gezamenlijke norm is.
- Hoe je gewenst en acceptabel gedrag stimuleert.
- Hoe je reageert op agressie.
- Hoe je een agressievoorval afhandelt.

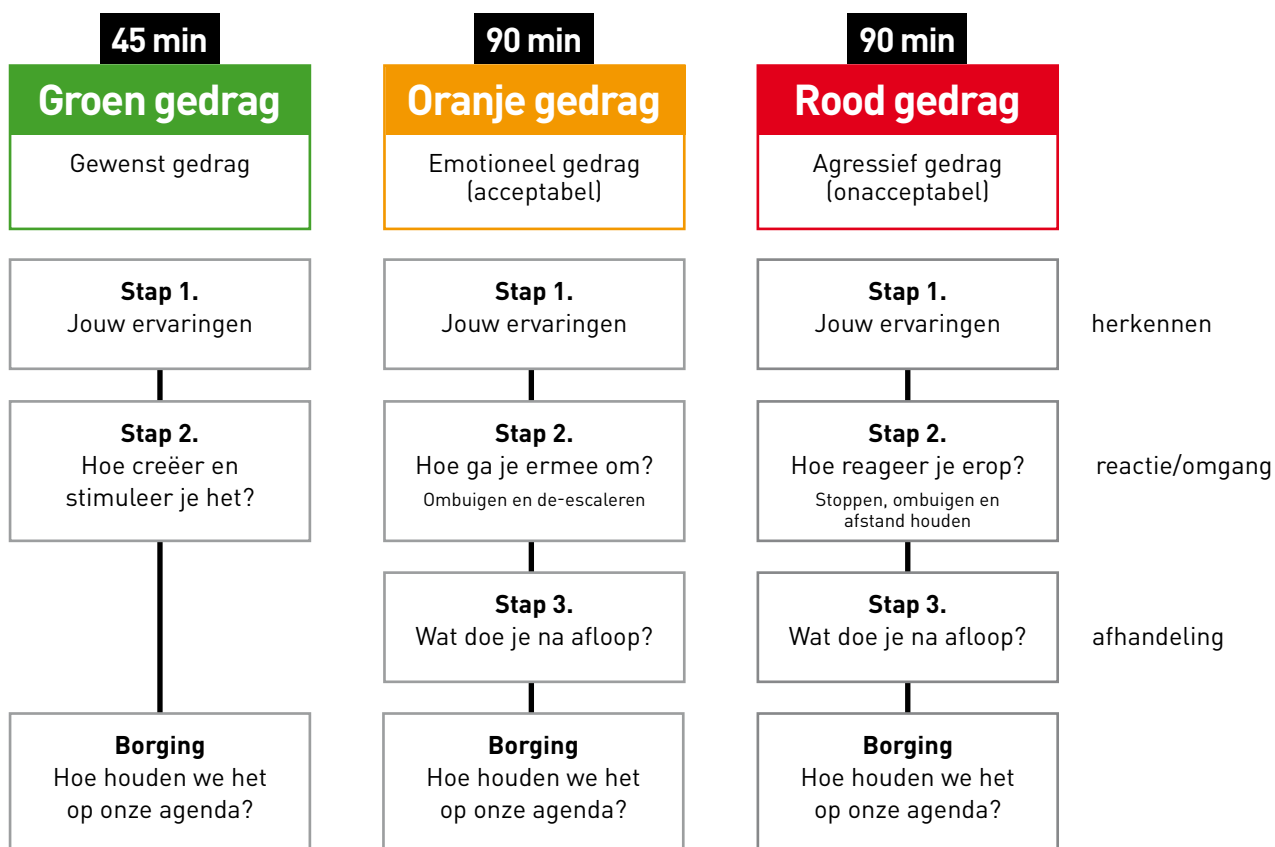
Drie sessies: groen, oranje en rood gedrag

De AgressieWijzer is opgebouwd uit de onderdelen groen, oranje en rood gedrag:

- **Groen gedrag:** Gewenst gedrag, hier word je blij van.
- **Oranje gedrag:** Emotioneel, maar acceptabel gedrag. Gaat vaak vooraf aan rood gedrag.
- **Rood gedrag:** Ongewenst en onacceptabel gedrag; agressie.

In drie aparte sessies besteed je aandacht aan deze soorten gedrag. Begin eerst met sessie groen, dan oranje en eindig vervolgens met rood. De AgressieWijzer kan in een andere volgorde doorlopen worden, maar pilotsessies hebben uitgewezen dat dit de meest logische en minst tijdsintensieve volgorde is.

Iedere sessie volgt een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder en op pagina 3 van het werkboek overzichtelijk weergegeven.



Jouw rol als procesleider

Jouw rol als procesleider is niet inhoudelijk; je hoeft zeker geen agressie-expert te zijn. Maak dat ook duidelijk aan je collega's.

Wat doe je dan wel?

Je houdt met name de grote lijn in de gaten, bereidt alles voor, houdt de tijd in de gaten en faciliteert. Daarnaast ben je een stimulator.

Je zorgt ervoor dat:

- iedereen aan het woord komt en ieders input wordt gebruikt;
- dat er doorgevraagd wordt om zo concreet mogelijke afspraken te maken;
- collega's zich bij het onderwerp houden.

Als procesleider ben je geen politieagent die regels handhaaft. Het is belangrijk dat collega's met elkaar in gesprek zijn. Soms is het goed ruimte te geven aan het delen van ervaringen. Let erop dat iedereen aan bod komt en gehoord wordt. Het gaat immers om het doel, namelijk dat er duidelijkheid is over wat acceptabel en onacceptabel gedrag is en hoe je daarmee samen om wilt gaan. Houd daarbij altijd in je achterhoofd dat het belangrijk is om afspraken te maken die werkbaar zijn. Daar is de AgressieWijzer uiteindelijk voor bedoeld!

Iedere collega die deelneemt aan de sessie van de AgressieWijzer krijgt een werkboek. In deze instructie wordt iedere stap uit het werkboek nog eens extra toegelicht.

Voordat jullie beginnen

Vooraan in het werkboek op pagina 3, 4 en 5 staan een aantal inleidende pagina's over (de sessies) groen, oranje en rood gedrag en de manier waarop er door de jaren heen naar agressie tegen medewerkers werd gekeken. Sta hier samen met je collega's als eerste kort bij stil. Herkennen ze de zaken die aan de orde komen? Wat zijn hun ervaringen?

Bespreek achtereenvolgens:

1. Groen, oranje en rood gedrag (p3) – Waar gaan we het in deze sessie(s) over hebben?
2. Hoe kijken we in de zorg tegen agressie aan? (p4) – Hoe beïnvloedt deze kijk de manier waarop je met agressie omgaat? (meer uitleg op volgende pagina's)
3. Kenmerken van groen, oranje en rood gedrag (p5) – Herkennen we deze kenmerken? Spreken we dezelfde taal? (meer uitleg op volgende pagina's)

Werkboek

Drie sessies: groen, oranje en rood gedrag

Gedrag kun je verschillende soorten gedrag onderscheiden in drie kleuren. Gedrag waar jij bij van wordt, noemen we 'groen gedrag'. 'Oranje gedrag' is emotioneel gedrag dat zou kunnen leiden tot agressie. Agressie is altijd ongewenst en onacceptabel, zogenaamd 'rood gedrag'. In drie sessies bespreken jullie aandacht aan deze drie typen gedrag, toegelicht op jullie werkboek.

45 min	90 min	90 min
Groen gedrag	Oranje gedrag	Rood gedrag
Gewoon gedrag	Emotioneel gedrag (acceptabel)	Agressief gedrag (onacceptabel)
Stap 1. Jouw ervaringen Stap 2. Hoe creëer je een stimulerende omgeving? Burging Hoe houden we het op onze agenda?	Stap 1. Jouw ervaringen Stap 2. Hoe ga je er mee om? (omgaan met mensen) Stap 3. Wat doe je na afloop? Burging Hoe houden we het op onze agenda?	Stap 1. Jouw ervaringen Stap 2. Hoe reageren je angst? (Angst, onzekerheid en afwijzen) Stap 3. Wat doe je na afloop? Burging Hoe houden we het op onze agenda?
herkennen	reactie/omgang	afhandeling

3

Werkboek

Agressie tegen medewerkers: vroeger en nu

Agressie hoort erbij	Agressie is een probleem voor de medewerker	Agressie is een probleem van de instructie
Groen norm:	Eigen groen is de norm.	Organisatieloom, instructie is onacceptabel.
Als je er niet tegen kunt, ben je niet geschikt voor het vak.	Je moet ommeet (eten, slapen).	Je bent niet meer in de organisatie.
Agressie, af het meestegelen.	Aansprakelijkheid is af, oplossing.	Inval metpak, dat gemiddeld en afhandeling.
Groen beleid afwijzing.	Beleid op papier.	Beleid gericht op de praktijk.
Jaren '90	2000	Heden

Beleidsaanpak samen met je collega's / afdeling

- Samenwerken aan een beleid
- Het is belangrijk om de afwijking te corrigeren

4

Werkboek

Kenmerken van groen, oranje en rood gedrag

Bij het maken van persoonlijke ageratie-afspraken, zijn drie dingen van groot belang:

1. Jullie moeten dezelfde, heldere taal.
2. Jullie moeten dezelfde beleidslijn aanhouden van gedrag (groen, oranje, rood).
3. Jullie moeten je aflijst op de manier waarvoorbaar gedrag, dat is dat je niet je hoort ageratie-afspraken, maar het maakt de ageratie niet acceptabel.

Hieronder zie je de kenmerken die horen bij groen, oranje en rood gedrag. Deze kenmerken geven richting aan beleidsmaatregelen en dienen als leidraad tijdens jullie besprekingen.

Groen gedrag	Oranje gedrag	Rood gedrag
Waardevol Positieve betoning	Emotioneel gedrag	Verkeide ageratie Belediging/ontzetting Fysiek geweld
Verhaal Non-verbaal	Verhaal Non-verbaal	Verhaal Non-verbaal
De 'bericht' (afwijkingen)	De 'bericht' (afwijkingen)	De 'bericht' (afwijkingen)

5

Agressie tegen medewerkers: vroeger en nu

De samenleving verandert, mensen worden in het algemeen mondiger. Ook kennis en ervaring over effectieve aanpakken van agressie is verbeterd. In de afgelopen dertig jaar is er veel veranderd in de kijk op agressie. Hoe je tegen agressie en de aanpak ervan aankijkt en wat je ideeën erover zijn, bepaalt in grote mate hoe je er mee omgaat. Daarom is het goed om daar met elkaar bij stil te staan.

Hieronder en op pagina 4 in het werkboek staat een overzicht van de kijk van organisaties, leidinggevend en medewerkers op agressie tegen medewerkers, door de jaren heen. Hoort agressie bij het werk? Moet je er tegen kunnen? Wiens verantwoordelijkheid is de aanpak van agressie? Het overzicht laat zien dat de kijk hierop in de loop der jaren is veranderd. Licht de fasen stap voor stap toe.

Bespreek het overzicht met de groep:

- Wat herkennen jullie van deze ontwikkelingen?
- Hoe beïnvloedt de kijk op agressie hoe je met agressie omgaat?

Door dit overzicht kort met elkaar te bespreken, ontstaat er bewustwording over de invloed van de ideeën en gedachten die er binnen de organisatie en je collega's zijn over agressie, op het handelen tijdens agressievoorvallen. Het huidige uitgangspunt is dat agressie onacceptabel is. Het is essentieel dat er goede afspraken gemaakt worden over wat wel en niet acceptabel is en hoe je er mee omgaat. Let op de verschillen tussen zeer ervaren medewerkers en jonge onervaren medewerkers. Maak de verschillen in opvatting bespreekbaar.

Tijd: ± 10 minuten

Agressie hoort erbij	Agressie is een probleem van de medewerker	Agressie is onderdeel van de interactie
Geen norm.	Eigen grens is de norm.	Organisatienorm: agressie is onacceptabel.
Als je er niet tegen kunt, ben je niet geschikt voor het vak.	Je moet ermee leren omgaan.	Je bespreekt met je collega's gezamenlijke norm.
Aanpak: ad hoc maatregelen.	Aanpak: training is de oplossing.	Totaal aanpak: ook preventie en afhandeling.
Geen beleid aanwezig.	Beleid op papier.	Beleid gericht op de praktijk.
Jaren '90	2000	Heden

Kenmerken van groen, oranje en rood gedrag

Nu je inzicht hebt in de achtergrond en context van de kijk op agressie en de wijze waarop we aan de slag gaan met de AgressieWijzer, staan we op pagina 5 van het werkboek stil bij de kenmerken van groen, oranje en rood gedrag. Daardoor leren collega's onderscheid te maken in soorten gedrag. Dit maakt het gemakkelijker om dergelijk gedrag in het werk te herkennen en vervolgens een juiste reactie te geven.

Bespreek het overzicht met de groep:

- Welke praktijkvoorbeelden komen bij hen op als je aan de kenmerken van groen, oranje en rood gedrag denkt?

In de bespreking gaat het vooral om de bewustwording van het gedrag, niet om de aanpak ervan. Hulpvragen zijn:

- Wat is een voorbeeld van oranje gedrag dat jullie-gericht is?
- Wat is een voorbeeld van groen gedrag dat non-verbaal is?

Het is de bedoeling om eerste gedachten los te maken en je collega's op de juiste weg te helpen. Je hoeft niet alle gedragingen en kenmerken op deze manier uit te vragen.

Tijd: ± 5 minuten

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)

Sessie groen gedrag

45 min

Groen gedrag

Gewenst gedrag

Stap 1.

Jouw ervaringen

Stap 2.

Hoe creëer en
stimuleer je het?

Borging

Hoe houden we het
op onze agenda?

Ervaringen met groen gedrag

Vaak gaat bij agressie tegen medewerkers veel aandacht uit naar wat ongewenst is of naar wat er niet lukt. Aandacht geven aan gewenst gedrag is effectiever dan aandacht voor wat je niet wilt en levert bovendien meer voldoening op. In deze sessie gaan we in op het stimuleren van gewenst, 'groen', gedrag.

Opdracht

In deze opdracht staat iedereen eerst stil bij eigen ervaringen met groen gedrag. Iedereen probeert zoveel mogelijk voorbeelden van gewenste gedragingen van personen te bedenken die ze tijdens het werk zijn tegengekomen.

1. Laat alle teamleden de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan. Het met elkaar bespreken zorgt voor bewustwording en delen van ervaringen.

Tijd: ± 15 minuten



Als een collega nog niet zoveel ervaring heeft, of het moeilijk vindt om een voorbeeld te bedenken, laat ze dan iets opschrijven wat ze fijn en gewenst zouden vinden. In bijlage 2 van het werkboek vind je een schema groen gedrag. Laat ze dit eventueel gebruiken als hulpmiddel.

Tips bij het bespreken van stap 1

- Laat de groep vertellen welke voorbeelden ze hebben opgeschreven (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle groene gedragingen meeschrijft in het invulvel 'Dit vinden wij groen gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.
- Ga nog niet in op hoe je ermee om kunt gaan of wat je kunt doen. Dat komt later aan bod.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat zeggen mensen in die situatie dan tegen je?
- Wat voor effect heeft het op jou?
- Wat voel je erbij?
- Welke oorzaak heeft het gedrag?

Hoe kun je groen gedrag creëren en stimuleren?

Opdracht

Op pagina 8 van het werkboek staan suggesties en tips voor het stimuleren en creëren van groen gedrag. Doel van deze opdracht is om samen te bepalen welke technieken voor jullie nuttig zijn.

1. Laat alle collega's de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan.

Tijd: ± 10 minuten



Tips bij het bespreken van stap 2

- Laat de groep aan elkaar vertellen wat ze hebben genoteerd en wat zij belangrijk vinden (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle acties meeschrijft in het invulvel 'Zo creëren wij groen gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat doen jullie dan precies?
- Kun je dat stap voor stap uitleggen?

Hoe houden we het op onze agenda?

Door vast te stellen wat groen gedrag is en hoe je meer groen gedrag kan stimuleren, besteden jullie meer aandacht aan wat jullie graag willen. Door dit in jullie werk meer te doen voorkom je agressie en ben je meer bewust van positieve gebeurtenissen.

Zorg dat er afspraken gemaakt worden over het op de agenda houden van groen gedrag. In bijlage 1 van het werkboek staat een korte opdracht over het op de agenda houden van de afspraken. Deze gezamenlijke afspraken kunnen gemaakt worden per sessie (groen, oranje, rood) – bijvoorbeeld als er lange tijd zit tussen de verschillende sessies – of over de drie sessies heen. Gebruik voor het borgen van de aparte sessies de invulvellen 'Zo houden wij groen (of oranje, rood) gedrag op onze agenda'. Voor de borging van meerdere sessies tegelijk gebruik je het invulvel 'Zo houden wij agressie op onze agenda'.

Besprek bij het maken van de afspraken de volgende vragen:

- Hoe zorgen we voor een effectieve opvolging van onze afspraken?
- Hoe borgen we onze afspraken?
- Hoe houden we zicht op ons succes?
- Waar merken we aan dat onze afspraken werken?

Tijd: ± 10 minuten

We ronden vervolgens de groene sessie af en gaan verder met de sessie over oranje gedrag. Deze sessie kan ook op een ander moment gepland worden.



Sessie oranje gedrag

90 min

Oranje gedrag

Emotioneel gedrag
(acceptabel)

Stap 1.

Jouw ervaringen

Stap 2.

Hoe ga je ermee om?
Ombuigen en de-escaleren

Stap 3.

Wat doe je na afloop?

Borging

Hoe houden we het
op onze agenda?

Ervaringen met oranje gedrag

In je werk kun je emotioneel gedrag tegen komen. Dit kan veroorzaakt worden door omstandigheden waarin de persoon zich bevindt, of psychische en/of lichamelijke factoren. Regelmatig gaat bij agressie tegen medewerkers veel aandacht uit naar wat ongewenst gedrag is of naar wat er niet lukt. Omgaan met emotioneel gedrag hoort bij een dienstverlenend beroep. In deze sessie gaan we in op hoe je dat effectief doet.

Opdracht

In deze opdracht staat iedereen eerst stil bij eigen ervaringen met oranje gedrag. Iedereen probeert zoveel mogelijk voorbeelden van emotionele gedragingen van personen te bedenken die ze tijdens het werk zijn tegengekomen. Om te zorgen dat iedereen nog weet wat oranje gedrag is, vraag je eerst aan de groep wat oranje gedrag ook al weer is.

1. Laat alle teamleden de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 à 10 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan. Het met elkaar bespreken zorgt voor bewustwording en delen van ervaringen.

Tijd: ± 15 minuten



Tips bij het bespreken van stap 1

- Laat de groep vertellen welke voorbeelden ze hebben opgeschreven (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle oranje gedragingen meeschrijft in het invulvel 'Dit vinden wij oranje gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.
- Ga nog niet in op hoe je ermee om kunt gaan of wat je kunt doen.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat zeggen mensen in die situatie dan tegen je?
- Wat voor effect heeft het op jou?
- Wat voel je erbij?
- Welke oorzaak heeft het gedrag?

Pak aan het einde van de bespreking het schema 'Hoe herken je oranje gedrag?' erbij (bijlage 3 uit het werkboek) en vraag aan je collega's in hoeverre het vergelijkbaar is met hun eigen ervaringen.

Hoe ga je om met oranje gedrag?

Opdracht

Op pagina 11 van het werkboek staan suggesties en tips voor het reageren op oranje gedrag. Doel van deze opdracht is om samen te bepalen welke technieken voor jullie nuttig zijn.

1. Laat alle collega's de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan.

Tijd: ± 15 minuten



Tips bij het bespreken van stap 2

- Laat de groep aan elkaar vertellen wat ze hebben genoteerd en wat zij belangrijk vinden (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle acties meeschrijft in het invulvel 'Zo buigen wij oranje gedrag om'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat zeg je dan precies?
- Wat doe je?

Wat doen we na afloop van oranje gedrag?

Opdracht

Op pagina 12 van het werkboek staan suggesties en tips voor acties na situaties met oranje gedrag. Doel van deze opdracht is om samen te bepalen welke vervolgacties voor jullie nuttig zijn.

1. Laat alle collega's de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan.

Tijd: ± 15 minuten



Tips bij het bespreken van stap 3

- Laat de groep aan elkaar vertellen wat ze hebben genoteerd en wat zij belangrijk vinden (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle acties meeschrijft in het invulvel 'Onze vervolgacties na oranje gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat doen jullie dan precies?
- Kun je dat stap voor stap uitleggen?

Hoe houden we het op onze agenda?

Door vast te stellen wat oranje gedrag is, hoe jullie ermee omgaan en wat jullie erna doen hebben jullie praktische werkafspraken gemaakt die ervoor zorgen dat jullie agressie zoveel mogelijk voorkomen.

Zorg dat er afspraken gemaakt worden over het op de agenda houden van oranje gedrag. In bijlage 1 van het werkboek staat een korte opdracht over het op de agenda houden van de afspraken. Deze gezamenlijke afspraken kunnen gemaakt worden per sessie (groen, oranje, rood) – bijvoorbeeld als er lange tijd zit tussen de verschillende sessies – of over de drie sessies heen. Gebruik voor het borgen van de aparte sessies de invulvellen 'Zo houden wij groen (of oranje, rood) gedrag op onze agenda'. Voor de borging van meerdere sessies tegelijk gebruik je het invulvel 'Zo houden wij agressie op onze agenda'.

Bespreek bij het maken van de afspraken de volgende vragen:

- Hoe zorgen we voor een effectieve opvolging van onze afspraken?
- Hoe borgen we onze afspraken?
- Hoe houden we zicht op ons succes?
- Waar merken we aan dat onze afspraken werken?

Tijd: ± 15 minuten

Jullie ronden vervolgens sessie oranje af en gaan verder met de sessie rood gedrag. Deze sessie kan ook op een ander moment gepland worden.



Sessie rood gedrag

90 min

Rood gedrag

Agressief gedrag
(onacceptabel)

Stap 1.

Jouw ervaringen

Stap 2.

Hoe reageer je erop?

Stoppen, ombuigen en
afstand houden

Stap 3.

Wat doe je na afloop?

Borging

Hoe houden we het
op onze agenda?

Ervaringen met rood gedrag

Door aandacht te besteden aan gewenst gedrag en het omgaan met emotioneel gedrag, voorkomen jullie agressie. De grens voor acceptabel gedrag is rood gedrag. In deze sessie bespreken we hoe je het beste kunt reageren op verbale agressie, bedreiging en fysiek geweld.

Opdracht

In deze opdracht staat iedereen eerst stil bij eigen ervaringen met rood gedrag. Iedereen probeert zoveel mogelijk voorbeelden van agressieve gedragingen van personen te bedenken die ze tijdens het werk zijn tegengekomen.

Om te zorgen dat iedereen nog weet wat rood gedrag is, vraag je eerst aan de groep wat rood gedrag ook al weer is.

1. Laat alle collega's de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 5 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan. Het met elkaar bespreken zorgt voor bewustwording en delen van ervaringen.

Tijd: ± 30 minuten



Tips bij het bespreken van stap 1

- Laat de groep vertellen welke voorbeelden ze hebben opgeschreven (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle rode gedragingen meeschrijft in het invulvel 'Dit vinden wij rood gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.
- Ga nog niet in op hoe je ermee om kunt gaan of wat je kunt doen.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat zeggen mensen dan tegen je?
- Wat voor effect heeft het op jou?
- Wat voel je erbij?
- Welke oorzaak heeft het gedrag?

Pak aan het einde van de bespreking het schema 'Hoe herken je rood gedrag?' erbij (bijlage 4 uit het werkboek) en vraag aan de collega's in hoeverre dit vergelijkbaar is met hun eigen ervaringen.

Hoe reageer je op rood gedrag?

Opdracht

Op pagina 15 van het werkboek staan suggesties en tips voor het reageren op agressief gedrag. Doel van deze opdracht is om samen te bepalen welke technieken voor jullie nuttig zijn.

1. Laat alle collega's de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 10 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan.

Tijd: ± 15 minuten

Benadruk dat ze onderscheid maken tussen verbale agressie, bedreiging en fysiek geweld.



Tips bij het bespreken van stap 2

- Laat de groep aan elkaar vertellen wat ze hebben genoteerd en wat zij belangrijk vinden (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bespreek eerst verbale agressie, vervolgens bedreiging en daarna fysiek geweld.
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle acties meeschrijft in het invulvel 'Zo stoppen wij rood gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat zeg je dan precies?
- Wat doe je?

Wat doen we na afloop van rood gedrag?

Opdracht

Op pagina 16 van het werkboek staan suggesties en tips voor acties na situaties met rood gedrag. Doel van deze opdracht is om samen te bepalen welke vervolgacties voor jullie nuttig zijn.

1. Laat alle teamleden de opdracht individueel invullen.

Tijd: ± 10 minuten

2. Laat ze daarna pas met elkaar in gesprek gaan.

Tijd: ± 15 minuten



Tips bij het bespreken van stap 3

- Laat de groep aan elkaar vertellen wat ze hebben genoteerd en wat zij belangrijk vinden (let erop dat iedereen aan het woord komt).
- Bij de AgressieWijzer hoort een apart document met 'Invulvellen'. Vraag of iemand alle acties meeschrijft in het invulvel 'Onze vervolgacties na rood gedrag'. Dit wordt later verwerkt in het Word-sjabloon 'Onze AgressieWijzer', waar alle afspraken op een rij komen te staan.

Vraag door op de antwoorden, zorg dat het concreet verteld wordt.

Hulpvragen hiervoor zijn:

- Wat doen jullie dan precies?
- Kun je dat stap voor stap uitleggen?

Hoe houden we het op onze agenda?

Door vast te stellen wat rood gedrag is, hoe jullie er op reageren en wat jullie erna doen, hebben jullie praktische werkafspraken gemaakt die ervoor zorgen dat agressie zoveel mogelijk gestopt wordt. Daarnaast is dan duidelijk hoe jullie willen leren van agressievoorvallen.

Zorg dat er afspraken gemaakt worden over het op de agenda houden van rood gedrag. In bijlage 1 van het werkboek staat een korte opdracht over het op de agenda houden van de afspraken. Deze gezamenlijke afspraken kunnen gemaakt worden per sessie (groen, oranje, rood) – bijvoorbeeld als er lange tijd zit tussen de verschillende sessies – of over de drie sessies heen. Gebruik voor het borgen van de aparte sessies de invulvellen 'Zo houden wij groen (of oranje, rood) gedrag op onze agenda'. Voor de borging van meerdere sessies tegelijk gebruik je het invulvel 'Zo houden wij agressie op onze agenda'.

Bespreek bij het maken van de afspraken de volgende vragen:

- Hoe zorgen we voor een effectieve opvolging van onze afspraken?
- Hoe borgen we onze afspraken?
- Hoe houden we zicht op ons succes?
- Waar merken we aan dat onze afspraken werken?

Tijd: ± 15 minuten



Bijlagen

Hoe herken je groen gedrag?

Gewenst gedrag verschilt per situatie, persoon en sector. Het maakt nogal wat uit of je te maken hebt met een bewoner van een verzorgingstehuis, een uitkeringsgerechtigde aan een loket of een leerling in de klas.

	Groen gedrag
Gewenst gedrag	• Een glimlach • Een compliment • Een schouderklopje • Stralende ogen • Aankijken • Vriendelijke toon • Belangstelling tonen
Gemoedstoestand	• Vreugde • Vertrouwen • Verbondenheid • Aandachtig • Berustend • Rustig

Hoe herken je oranje gedrag?

Emotioneel of Agressief gedrag?	Oranje gedrag	
	Emotioneel gedrag Ik-gericht (soms ook ongericht)	Emotioneel gedrag Jullie-gericht (soms ook ongericht)
Gedrag	Klagen Begrip vragen Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip De persoon praat vaak over de eigen achtergrond / situatie.	Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op organisatie Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip Vaak gericht op de organisatie, niet op jou als persoon.
Mogelijke aanleidingen	"Ik wil dit niet, daar word ik gek van." "Dat is in mijn situatie helemaal niet nodig!" "Als ik het kon, had ik het heus wel gedaan!"	"Waar slaat dat op! Dat is toch een belachelijke regel?!" "Waarom moet ik dit doen? Die regels zijn alleen voor jullie, niet voor ons."

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 wachtruimte. Een klant legt aan het begin van het gesprek een pistool op tafel. Iemand vliegt de medewerker aan.

Oranje en rood gedrag

(en onderliggende emoties)

Oranje gedrag			Rood gedrag		
Emotioneel of Agressief gedrag?	Emotioneel gedrag Ik-gericht (soms ook ongericht)	Emotioneel gedrag Jullie-gericht (soms ook ongericht)	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	Klagen Begrip vragen Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip De persoon praat vaak over de eigen achtergrond / situatie.	Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op organisatie Teleurstelling, boosheid, verdriet, angst, onbegrip Vaak gericht op de organisatie, niet op jou als persoon.	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	"Ik wil dit niet, daar word ik gek van." "Dat is in mijn situatie helemaal niet nodig!" "Als ik het kon, had ik het heus wel gedaan!"	"Waar slaat dat op! Dat is toch een belachelijke regel?!" "Waarom moet ik dit doen? Die regels zijn alleen voor jullie, niet voor ons."	"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 wachtruimte. Een klant legt aan het begin van het gesprek een pistool op tafel. Iemand vliegt de medewerker aan.



duurzame**in**zetbaarheid

www.duurzameinzetbaarheid.nl

Wees
duidelijk
over
agressie

www.agressievrijwerk.nl