

SAMENVATTENDE TIPS VOOR HET BEHEERSEN VAN AGRESSIE EN INTIMIDATIE

Moeilijk of weerbarstig gedrag is een signaal: persoon wil iets duidelijk maken!

1. Steeds de relatie **personaliseren** (indien mogelijk bij de **voornaam** noemen)
2. Benoem **objectief** wat je ziet gebeuren (opletten met eigen interpretaties → **NIVEA!**)
3. Zet er tegenover wat je **wenst** (spreek je verwachting/wens uit)
4. Hou **oogcontact** via het topje van de neus. Dit geeft minder de indruk dat je iemand fixeert in het oogcontact. Staar onder geen enkel beding.
5. Komt de agressieve persoon dichterbij, in je **interpersoonlijke ruimte**: reageer direct door dit een **halt** toe te roepen.
6. Blijf je **wensen/eisen herhalen** tot deze worden ingewilligd (kapotte grammofoonplaat).
7. Blijf zoveel mogelijk **uit de inhoud** want dit voedt enkel de discussie
8. **Hoor** in wat de agressieve persoon zegt de **motieven** voor kwaadheid, verzet of weerstand
9. Zeg **wat jij kan doen** indien communicatie kan verlopen zonder agressie of intimidatie
10. Eens de **agressie ingedijkt** is, kan je stapje bij stapje naar de motieven gaan. **Brei er als het ware rond**. Voorbeeld: *“ik hoor dat je het moeilijk hebt met deze regels en voorwaarden, laat er mij iets over zeggen, maar dan wil ik wel dat je niet opnieuw gaat roepen want anders kunnen we niet praten”*
11. Gebruik een **krachtige en neutrale** stem
12. **Straal uit wat je zegt** en blijf **vastberaden**
13. **Behoud de leiding** over het gesprek en over je **eigen gevoelens** en **angsten**
14. Ken je **eigen triggers** en **gevoeligheden** zodat je erop kan leren **anticiperen**
15. In geval van **dreigend fysiek gevaar** of **escalatie** van de agressie: **KOOP**-regel:
Kalm (proberen) blijven
Oogcontact houden (neutraal)/Observeren (NOOIT de rug draaien)
Opvolgen van bevelen
Proberen verwittigen/Politie
16. Maak zeker **geen onverhoedse** of **bruuske bewegingen**



HOUDING:

- Aanspreken van de persoon
- Contact maken met de persoon: personaliseren
- Nabijheid (met respect voor eigen grenzen en persoonlijke ruimte)
- Structuur bieden: benoemen wat je ziet gebeuren – luisteren – samenvatten – blijf uit de inhoud

LICHAAMSTAAL EN STEMGEBRUIK:

- Zelfzeker
- Respectvol
- Neutraal
- Rustig
- Kordaat
- Met overtuiging de situatie begrijpen/aantonen dat je hem of haar begrijpt

IN GEDRAG EN TAAL:

- Contact maken en onderhouden
 - Oogcontact: niet te indringend
 - Stemvolume: krachtig – niet roepen
 - Naam noemen: personaliseren
 - Grens aangeven: duidelijk – vasthoudend en consequent blijven
 - Begrip tonen: erkenning
- Nabij blijven
 - Interpersoonlijke ruimte: niet te dichtbij (minstens 1 armlengte afstand)
 - Gelijkwaardige positie
 - Wij-terminen
- Instructies geven
- Neutraal blijven: geen oordelen, veroordelen, interpretaties of veronderstellingen
- Serieus nemen
- Focus houden
- Veiligheid

Manipulatief gedrag (of instrumentele agressie):

- Stop
- Dat gedrag wil ik niet
- Dat gedrag wil ik wel
- Blijven herhalen
- Denk aan de regel van 3: toeval? - patroon – ingrijpen!

Wat als agressie zich voordoet → voorkomen van escalatie:

- Kalm blijven
- Aandacht lichaamstaal en stemgebruik
- Bij frustratieagressie: denk aan de gevolgen van adrenaline



- Laat de persoon ventileren: bij bedreiging of agitatie het gesprek inhoudelijk afbreken
- Vermijd inhoudelijke discussie
- Vermijd fysiek contact – raak de persoon niet aan – maak geen bruuske bewegingen en kondig het steeds aan als je iets gaat doen (vb. weggaan)
- Spreek in de ik-vorm: personaliseer
- Geef grenzen aan
- Geef duidelijke en concrete instructies over het gewenste gedrag
- “Contracteren”
- Rustmoment inlassen (voor jezelf → ruimte even verlaten “om een koffie te halen”) of voor de persoon in kwestie → even alleen laten om terug tot zichzelf te laten komen en de kans te geven om terug te kalmeren)
- Indien mogelijk: verwittig collega’s of onthaal - kom je collega ter hulp, als is het maar op afstand
- Veiligheid:
 - Voorzie een vluchtroute voor beiden
 - Opgelet met liften en kleine ruimtes
 - Aanwezigheid van derden
 - Let op met attributen in de buurt (schaar, bloempot, pennenhouder,...)
 - Geen bruuske bewegingen

Agressie aan het onthaal:

- Heb oog voor de omstaanders of andere bezoekers
- Lukt kalmeren niet, verwittig dan verantwoordelijke (steward, bewaker, collega,...)
- Indien nodig: politie inschakelen

Not done:

- Uitdagen
- Onverwachte of snelle bewegingen
- In discussie gaan over de inhoud
- Zelf roepen
- Agressor in een hoek dringen
- Agressor aanraken



Samenvattend is het belangrijk de volgende drie stelregels steeds voor ogen te houden:

- **Geweld is altijd onaanvaardbaar**
- **Agressie komt niet omdat jij je iets niet goed hebt gedaan**
- **Agressie kan je raken, praat erover met derden, collega, directeur, vrienden, partner of familieleden**

Ken jezelf: je eigen triggers en gevoeligheden – je kijk en visie: er is steeds een subjectieve beleving van deze feiten en incidenten!

