

De laatste 10 à 15 jaar groeit het inzicht dat voeding invloed heeft op ons gedrag. Studies tonen aan dat de kwaliteit van onze voeding rechtstreeks bepaalt hoe en hoeveel neurotransmitters ons organisme aanmaakt. Voedsel dat rijk is aan vitamines, mineralen en vetzuren, levert ons organisme de nodige bouwstenen om neurotransmitters aan te maken.

Door de neuro- en medische wetenschappen weten we dat onze hersenen kunnen functioneren dankzij onder andere neurotransmitters. Gezien onze hersenen de belangrijkste motor zijn voor ons gedrag, beïnvloeden neurotransmitters op hun beurt onze gedragingen. Veel wetenschappelijk onderzoek is daar nog niet rond gedaan. Daar komt nu duidelijk beweging in.

Bernard Gesch, fysioloog aan de Oxford universiteit, toont in een dubbel-blind placebo experiment in een Britse gevangenis aan dat er een verband is tussen voeding en agressief gedrag. Hij deelt 231 gedetineerden op in twee groepen. De ene groep krijgt naast het gewone menu capsules toegediend die vitamines, mineralen en vetzuren bevatten. De andere groep krijgt alleen placebo's. Verder verandert er niets aan de detentieomstandigheden. Gezien het om een dubbel-blind experiment gaat, weet niemand behalve de onderzoekers wie welke capsules toegediend krijgt. Het experiment duurt vier maanden. Gedetineerden die extra vitamines, mineralen en vetzuren eten, vertonen in vergelijking met de periode voor de toediening 26% minder norm- en regelovertreddend gedrag.

Je hebt er alle belang bij om je cliënten een uitgebalanceerd menu voor te schotelen. Besteed aandacht aan de samenstelling van elke maaltijd die je klaarmaakt.

Tip

ALS JE ACTIEF LUISTERT VOELT DE ANDER ZICH ECHT GEHOORD.



DO'S AND DONT'S

JE STOND ERBIJ EN KEEK ER NAAR? DO'S EN DONT'S ALS JE GETUIGE BENT VAN EEN AGRESSIE-INCIDENT.

* Bied of haal zo snel mogelijk hulp. Verwittig ook je leidinggevende.
* Herstel de veiligheid van alle betrokkenen en biedt steun aan het slachtoffer.
* Zoek een plek waar je ongestoord kan praten. Luister en ga na wat het slachtoffer nodig heeft.
* Wees geduldig en laat de persoon meermaals zijn verhaal vertellen.
* Behandel het slachtoffer als een normaal mens. Geloof ook in zijn kracht.

DONT'S

* Doe alsof er niets aan de hand is.
* Hou je strikt aan de dagplanning en forceer het slachtoffer om zo snel mogelijk terug aan het werk te gaan.
* Reageer koud, smalend of clichématig. Bv. "Je hebt het zelf uitgelokt. En jij noemt jezelf opvoeder? - Risico van het vak."
* Overtref het verhaal van het slachtoffer met een eigen verhaal of 'van horen zeggen'.
* Doe overdreven ernstig, problematiseer, wees overbezorgd en betuttel.



Wist je dat?

... het tot anderhalf uur duurt voordat de adrenaline van de agressor terug op een normaal niveau komt? Daarom is het goed zo lang te wachten voor je een gesprek over het incident begint. Anders is de kans op een opslakking groot.

... agressie makkelijker te voorspellen is dan je denkt? Van zodra je agressie-incidenten registreert, zie je een patroon in de risico-factoren (bij cliënten, medewerkers en organisatie) ontstaan.

Tip **OM DE NODIGE CULTUUR- EN GEDRAGSVERANDERING TE VERWEZENLIJKEN, IS EEN GROTE BETROKKENHEID EN EEN BREDE DISCUSSIE OVER NORMEN, WAARDEN EN ATTITUDEN NOODZAKELIJK.**

SAMEN STERK

Werken in de hulpverlening betekent vaak werken in team. Samen sterk. Dat is de bedoeling. Want als een team niet goed functioneert en samenwerkt, neemt de kans op agressie en onveiligheid toe. Hoe zit het in jouw werk?

- ALS HET GAAT OVER SAMENWERKEN:**
- * Steunen jullie elkaar?
 - * Zorgt regelmatig overleg ervoor dat jullie op één lijn zitten?
 - * Doen jullie af en toe leuke dingen samen?
- OVER OPENHEID:**
- * Spreken jullie elkaar aan op gedrag?
 - * Melden en registreren jullie alle incidenten?
 - * Krijgt iedereen de ruimte om gevoelens van onveiligheid te uiten?
- OVER PREVENTIE:**
- * Staat veiligheid regelmatig op de teamagenda?
 - * Besteden jullie aandacht aan de werkhouding en de relatie met veilig werken?
 - * Kent iedereen de risicovolle momenten en situaties in het werk en weten jullie hoe te handelen?
- OVER GRENZEN TREKKEN:**
- * Stellen jullie als team duidelijke grenzen aan wat jullie onaanvaardbaar gedrag vinden?
 - * Weten jullie hoe te reageren op onaanvaardbaar gedrag?

DE RAMBOMETER

BEREKEN JE RAMBO-GEHALTE EN ZOEK UIT HOE JIJ MET AGRESSIE OMGAAT EN WELKE FILMHELD IN JOU SCHUILGAAT

- a) Hoe breed is je borstontrekk?**
- o 45 cm (1)
 - o 65 cm (2)
 - o 90 cm (3)
 - o 110 cm (4)
 - o 130 cm (5)

- b) Wat doe je op een vrije dag?**
- o 15 kilometer lopen, een half uurtje touwtje springen, weer 15 kilometer lopen, karabijnschieten, een uurtje gewichten heffen en daarna een welverdiende pint - of zes - in je eentje aan de toog. (5)
 - o In het buurtcentrum helpen koken voor daklozen. (2)
 - o Afspreek met je vrienden om naar de nieuwste Disneyfilm te gaan. (1)
 - o Chinese les volgen. Spaans is zo gewoon en Russisch ken je al jaren. (4)
 - o Als het zonnig is, ga je naar de markt en geniet je van een ijsje; als het regent blijf je binnen om een boek te lezen of een film te zien. (5)

- c) Hoe reageer je als iemand je bij de bakker voorbijsteekt?**
- o Je wordt rood en bestudeert de vloerpatronen. (1)
 - o Je wordt rood en stottert "euh, ik denk dat het mijn beurt was." (2)
 - o Je wordt niet rood, recht je rug en met een duidelijke blik herstel je de orde in de rij. (3)
 - o Je wordt niet rood, denk "wat maakt het mij ook uit" en gebruikt de extra tijd om de bakkersbedienende te versieren. (4)
 - o Je wordt rood, duwt de ander opzij en brult "het was aan MIJ." (5)

Tip **STA NIET ENKEL STIL BIJ ZWARE AGRESSIE-INCIDENTEN. HERHAALDELIJK GECONFRONTÉERD WORDEN MET LICHTERE VOORVALLEN KAN OOK ERG BELASTEND ZIJN.**

AGRESSIE ONVOORSPELBAAR?

Vaak lijkt een cliënt uit het niets agressief te worden. Sommige factoren verhogen het risico op agressief gedrag. Als je die kent zie je agressie sneller aankomen. Risicofactoren van agressief gedrag kan je opdelen in drie groepen. De dader, het slachtoffer en de context beïnvloeden elk op hun manier agressief gedrag.

DE DADER

- * Heeft je cliënt een negatief zelfbeeld dan is de kans groot dat hij zich sneller als slachtoffer ziet van plagerijen of dat hij sneller negatief reageert op frustratie.
- * Medicatie, alcohol of drugs kunnen bij je cliënt stemmingswisselingen veroorzaken. Daardoor verhoogt de kans dat hij allerhande frustratiereacties vertoont.
- * De medische achtergrond - bv. ADHD, handicap, psychose - van je cliënt beïnvloedt zijn gedrag. Het is belangrijk dat je hier een goed beeld van hebt.
- * Sommige mensen reageren agressief wanneer ze onder stress staan. Ga dus na welke factoren een stresserende invloed hebben op je cliënt.
- * Je cliënt voelt zich soms machteloos om aan zijn situatie - bv. plaatsing, pesteringen, misbruik - iets te veranderen. Daarop reageert hij soms agressief.
- * Je cliënt reageert sneller agressief op frustratie wanneer hij een lage frustratie-tolerantie heeft.
- * ...

Wist je dat?

... agressie bijna in alle gevallen betekenisvol gedrag is? De agressor drukt er - weliswaar op een onaanvaardbare manier - een boodschap mee uit.

HET SLACHTOFFER

- * Soms leidt je (non-)verbale communicatiestijl tot gevoelens van onbegrip, frustratie of woede bij cliënten, hun familieleden of kennissen.
- * Je deskundigheid om met cliënten om te gaan, bepaalt in sterke mate hun houding en hun gedrag. Denk maar aan luister-, observatie- en begeleidingsvaardigheden.
- * Het is belangrijk dat je zicht hebt op eigen grenzen, frustraties of stressfactoren. Want de manier waarop je ermee omgaat bepaalt de manier waarop je cliënt op jou reageert.
- * ...

DE CONTEXT

- * Hoge werkdruk bepaalt of je alert, paraat en aanspreekbaar bent voor je cliënten. Ook dit houdt een risico in op agressie.
- * De kenmerken van gebouwen - bv. afgeleefde, rommelige ruimten, (onvoldoende (privé) ruimte - en omgeving - bv. bij huisbezoek, afgelegen leefgroepen, slecht verlichte parkings - kunnen agressie in de hand werken.
- * Het personeelsbeleid van je organisatie beïnvloedt het risico op agressie. Denk o.a. aan personeelsbezetting, slapende wacht of op huisbezoek gaan, de urenbrotoering, ondersteuning van jonge teams, mogelijkheid tot opleiding en competentie-management.
- * Kenmerken van je team beïnvloeden de manier waarop je je voelt. Onderhuidse spanningen, je niet ondersteund voelen door de staf en een taboesfeer rond agressie geven je eerder een slecht gevoel. Je cliënten voelen dit aan. Dit gevoel bepaalt sterk de houding van je cliënten tegenover je team.
- * ...

d) Waarom werk je in de hulpverlening?

- o Je kan er makkelijk over je problemen praten. (1)
- o Omdat er altijd wel wat actie te beleven valt en je er mensen kan redden; jouw twee favoriete bezigheden. (4)
- o Omdat er zoveel leed is in de wereld en je wilt mensen helpen. (2)
- o Omdat jij daar controle hebt over mensen: jij leidt, zij volgen. Geen discussie mogelijk. (5)
- o Het geeft je een goed gevoel om mensen hun weg te helpen zoeken, na te gaan hoe iemand's leven aangenamer kan worden. (3)

e) Je staat - samen met één andere persoon - op de bus te wachten en net voor je ogen botsen een auto en een fiets. De chauffeur die in fout is staat te trillen op zijn benen, de fietsers ligt kermend en licht bloedend op de grond. Wat doe je?

- o Je rent naar de chauffeur die in fout was, pakt hem stevig vast en laat hem duidelijk - al dan niet met vuisten - weten dat hij er zo niet van af komt. (5)
- o Je belt je moeder om te vragen wat je moet doen. (1)
- o Er heeft geen botsing plaats gevonden. Jij zag het aankomen en hebt de fietsers naar je toegetrokken zodat die knappe dame/man nu in je armen ligt. (4)
- o Je gaat naar de fietsers, kijkt of die in orde is, belt - indien nodig - een ambulance en stuurt je onwettige medegetuige naar de trillende chauffeur om die te kalmeren. (3)
- o Je bent de getuige die naar de trillende chauffeur wordt gestuurd. Het lukt je om hem rustig te krijgen. (2)

SCORE: 5-7

Dit ben jij: Bambi.

Tip *Typende uitspraak: Mama!!!!*
Je bent een lief en aanhankelijk iemand met een naïef wereldbeeld en een groot hart. In de hulpverlening doe je altijd je best om je cliënten te helpen. Een bewonderenswaardige eigenschap. De keerzijde is dat de kans groot is dat je over je heen laat lopen. Als het om agressie gaat is dit erg gevaarlijk. Je brengt er zowel jezelf als collega's mee in gevaar. Herinner je je nog hoe Bambi's moeder aan haar einde kwam?

SCORE: 8-12

Dit ben jij: Forrest Gump

Tip *Typende uitspraak: Life is like a box of chocolates... you never know what you're gonna get.*
Je houdt van mensen en hun aanwezigheid. In je kindertijd ben je echter vaak alleen geweest. Dit maakt dat je soms te veel van anderen pikt om niet alleen te moeten zijn. Pas als mensen het echt te bont maken, stel je je grenzen. In de hulpverlening waarderen je cliënten en je collega's je omdat je trouw en vasthoudend bent. Pas wel op dat je door al dat geven niet opgebrand raakt. Zorg op tijd voor herbronning. Een lange wandelvakantie is hiervoor perfect.

SCORE: 13-17

Dit ben jij: Mary Poppins

Tip *Typende uitspraak: A spoon full of sugar makes the medicine go down.*
Jij bent een evenwichtig en rationeel persoon: mensen houden van de duidelijkheid die je hen biedt. Toch ben

Wist je dat?

... er ondanks de reeds genomen initiatieven om over agressie cijfers te verzamelen nauwelijks een globaal overzicht bestaat over aard, ernst en frequentie.

... Icoba sinds haar ontstaan meer dan de helft van de organisaties uit PC 319.01 heeft bereikt?

The sound of silence



Wist je dat?

... de impact van agressie op het slachtoffer en de getuige(n) vaak onderschat wordt?



Bestelbon

Vul de bestelbon in, knip uit en stuur op.

- o Ja, ik wil x 10 vierkante Rambo-stickers bestellen.
- o Ja, ik wil x 10 ronde Rambo-stickers bestellen.
- o Ja, ik wil brochure(s) voor teamverantwoordelijken bestellen.
- o Ja, ik wil brochure(s) voor beleidsmakers bestellen.
- o Ja, ik wil Geweldigen-courant(en) bestellen.
- o Ja, ik wil 'Rambo werkt hier niet' posters bijbestellen.
- o Ja, ik wil 'Praat voor je doorslaat' posters bijbestellen.

Jouw organisatie
naam
adres
tel
e-mail

Gratis voor organisaties uit de vlaamse opvoedings- en huisvestings sector - pc 319.01
Dit materiaal kan je ook downloaden op www.icoba.be



Clënten en agressiebespreking

Jan (15 jaar JBB) vraagt of hij 1 dag later mag terugkomen van zijn weekendverlof om de verjaardag van zijn neef te vieren. Als hij 'neen' te horen krijgt, begint hij te schelden: "Stom wijf, hier mag nooit eens iets. Ik heb het verdomme op voorhand gevraagd met zo'n klotse briefje voor jullie vergadering. Dikke shit dat ik dat nog eens doe."

Els (43 jaar, matig verstandelijke handicap) is aan het puzzelen. Het lukt haar niet en ze vraagt Erik, de begeleider, om hulp. Deze is bezig met Koen, een medebewoner, en kan niet direct helpen. Teleurgesteld puzzelt Els alleen verder. Als Anja, een derde bewoner, wil komen helpen, duwt Els haar zo ruw weg dat ze op de grond valt. Daarna gooit ze de puzzeldoos door de kamer.

Wat doe je hier mee? Bespreek je agressie met cliënten?

Ja want,

- * Cliënten kunnen dader, slachtoffer of getuige van een agressie-incident zijn. De impact van zo'n incident kan voor alle rollen groot zijn. Angst, schaamte, schuldgevoel, ...
- * Praten over agressie zorgt voor een sneller herstel van kwalijke gevolgen en verlaagt de kans op herval.
- * Als je preventief over agressie praat, verkleint de kans dat het effectief plaatsvindt.

Nee want,

- * Je hebt maar even tijd om dit te doen.
- * Het agressievoorval is minder dan 1,5 uur geleden gebeurd. De kans op overprikkeling en hernieuwde agressie is dan groot.

Wist je dat?

niet iedereen op dezelfde manier een agressie-incident ervaart? Voor de één is een scheldpartij al erg ingrijpend, voor de ander betekent dit zo goed als niets.

... het de plicht van elk organisatie is om agressie aan te pakken? De wetgever heeft in 2002 de "pestwet" geschreven. Ze beschermt werknemers tegen geweld, pesteringen en seksueel grensoverschrijdend gedrag op het werk. Wat heeft jouw organisatie al ondernomen?

OOK BELEID IS VERANTWOORDELIJK

Voordat je - als beleidsmaker - allerlei maatregelen neemt om agressie aan te pakken is het belangrijk om het gesprek aan te gaan over de normen rond agressie. Veel medewerkers en gebruikers zijn agressie gaan aanvaarden als iets wat erbij hoort. Sommige hulpverleners zien het als een eigen zwakte als ze last hebben van agressie. Daardoor is de drempel om over agressie te praten hoog. Om maatregelen effectief toe te passen is het noodzakelijk dat je deze sfeer en mentaliteit doorbreekt.

Welke cultuur beerst er binnen jouw organisatie? Welke plaats krijgt agressie?

* Zien jouw medewerkers agressie als part of the job? Of vinden ze agressie niet oké?

* Voelen jouw medewerkers zich onkwetsbaar of denken ze dat ze zich niet kwetsbaar mogen opstellen?

* Wat zijn kenmerkende uitspraken van jezelf, leidinggevenden en medewerkers na een incident?

* Bespreek je het thema 'agressie' tijdens werving-, selectie-, functionerings- en intakegesprekken?

* Staat agressie regelmatig op de agenda van vergaderingen?

* Voorzie je aangepaste vorming, training, opleiding of supervisie voor jouw personeel om beter met agressie om te gaan?

* Wat staat er in het arbeids- en opnamereglement?

* Melden en registreren jouw medewerkers agressie-incidenten?

* Voorzie je opvang en nazorg na agressie-incidenten?

* Breng je risicovolle taken, momenten en methodieken in kaart?

* Beoordeel je de gebouwen en de technische en materiële voorzieningen jaarlijks op risico? Neem je verbeterinitiatieven?

Nog meer weten?

Lees onze brochure voor beleidsmakers.

Zo ontdek je hoe je beleid verder ontwikkelt en verankert. Ook verneem je welke maatregelen je kan nemen om van jouw organisatie een veilige organisatie te maken.

(Zie p. 8)

DE EFFECTIVITEIT VAN HET AGRESSIEBELEID WORDT VOORAL BEPAALD DOOR DE CULTUUR EN DE MANIER WAAROP MENSEN MET ELKAAR OMGAAN IN DE ORGANISATIE.

Wat verstaan we onder

AGRESSIE?

Agressief gedrag houdt in dat iemand agressie manifesteert of daarmee dreigt - met materiële, lichamelijke of psychische schade voor anderen of zichzelf tot gevolg. De persoon is zich niet per se bewust van de gevolgen en effecten van zijn gedrag.

Geweld houdt in dat iemand agressie intentioneel en doordacht gebruikt om zijn doel te bereiken.

We onderscheiden verschillende categorieën van agressie naar:

UITINGSVORM

• materiële agressie: gooien met objecten, met deuren slaan, voorwerpen van een gestratiege agressie ontstaat vanuit gevoelens van onmacht, frustratiegevoel, gevoelens van ommacht, agressie...

GERICHTHEID

• "non-verbale agressie: dreigende gebaren, spotten, provoceren, passieve verbaie agressie: schelden, schreeuwen, bidden, krebben..."

LEIDINGGEVENDE ALS GO-BETWEEN

BESTELBON

ZONDER GEWELD

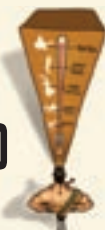
GEZOCHT HELD

DAGBOEK

Heidi, 22) (3e lic. klinische psychologie) en Rob 31j (maatschappelijkwerker) aan het woord...

DO'S AND DONT'S

DE RAMBO METER



Den Geweld-igen Courant

Een eenmalige uitgave van Icooba - www.icooba.be

SAMEN STERK

Werken in de hulpverlening betekent vaak functioneren in team. Samen sterk. Dat is de bedoeling. Want als een team niet goed functioneert en samenwerkt, neemt de kans op agressie en onveiligheid toe. Hoe zit het in jouw team?

GEWELD OP JE BORD



De laatste 10 à 15 jaar groeit het inzicht dat voeding invloed heeft op ons gedrag. Studies tonen aan dat de kwaliteit van onze voeding rechtstreeks bepaalt hoe en hoeveel neurotransmitters ons organisme aanmaakt. Voedsel dat rijk is aan vitaminen, mineralen en vetzuren, levert ons organisme de nodige bouwstenen om neurotransmitters aan te maken.

AGRESSIE ONVOORSPELBAAR?

Vaak lijkt agressie uit het niets te ontstaan. Sommige factoren verhogen het risico op agressief gedrag. Als je die kent kan je agressie sneller zien aankomen. Risicofactoren van agressief gedrag kan je opdelen in drie groepen. De dader, het slachtoffer en de context beïnvloeden elk op hun manier agressief gedrag.



DOEK BELEID IS VERANTWOORDELIJK - pag. 13
WAT KAN JIJ DOEN? - pag. 3
WIST JE DAT? - pag. 8, 10, 11, 12, 13 & 15
CLIENTEN EN AGRESSIEBESPREKING - pag. 9
AGRESSIE? - pag. 2

ICOOBA WA'S DA?

Als leidinggevende bepaal je in sterke mate mee wat wel en niet geaccepteerd wordt in je organisatie. Je zet de sfeer, draagt het beleid mee uit en bent verantwoordelijk voor de veiligheid van medewerkers.

LEIDINGGEVENDE ALS GO-BETWEEN

AGRESSIE AANPAKKEN: EEN COLLECTIEVE VERANTWOORDELIJKHEID

WAT KAN IIJ DOEN?

* Neem agressie steeds serieus, ook de verbaie. Een scheldpartij ontzakt snel in dreiging of fysieke agressie.

* Reageer onmiddellijk op agressief gedrag, ook op verbaie agressie. Dit biedt duidelijkheid over de gehanteerde norm en voorkomt normvervalsing.

* Hou je consequent aan de veiligheids- en gedragsregels die in jouw organisatie gelden. Denk aan je voorbeeldfunctie, ook te- genover je collega's.

* Meld en registreer elk incident. Zo krijgt de directie een duidelijk zicht op de reële aarde, omvang en frequentie van agressie in de organisatie. Op deze gegevens baseert de organisatie preventieve maatregelen.

* Bevestig leidinggevenden en directie over het beleid rond agressie- sivebeheersing.

* Stel je collegiaal op en steun elkaar. Laat dit ook zien aan de cliënten.

* Laat je collega's zo min mogelijk alleen bij een lastige cliënt. Blijf zichtbaar in de buurt of spreek ondertijd een teken of codewoord af dat je kan geven wanneer je ondersteuning nodig hebt.

* Heb oog voor jonge of nieuwe collega's die minder 'gehard' zijn.

* Sprek je collega aan als je merkt dat deze zich stoerder voordeet dan hij is of wanneer hij zich onveilig gedraagt. Doe dit op een open en betrokken wijze, zodat je collega zich niet bedriegt of bedreigd voelt.

MEER DAN JE DENKT

... er een verschil is tussen disfunctionele en functionele conflicten. Dit de laatste ontstaat steeds iets constructiefs.

Wist je dat?

... voruning, training en opleiding wel helpen, maar op zich niet volstaan om agressie te beheersen? Ook andere beleidsdomeinen op agressiebeheersing afstemmen is een must.



LEIDINGGEVENDE ALS GO-BETWEEN

Als leidinggevende bepaal je in sterke mate mee wat wel en niet geaccepteerd wordt in je organisatie. Je zet de sfeer, draagt het beleid mee uit en bent verantwoordelijk voor de veiligheid van medewerkers.

Als teamleider vorm je de link tussen team en staf. Als beiden achter een agressiebeleid staan renderen jouw inspanningen veel beter. Een goede aanpak van agressiebeheersing is gericht op drie zaken: preventie, interventie en opvang & nazorg.

- * Regel praktische zaken: familieleden inlichten, invullen van registratieformulier, meegaan naar de EHBO,...
- * Geef informatie over de vaak voorkomende gevolgen van agressie en de mogelijkheden voor een volgend gesprek.

Nazorg in team:

Tijdens teamvergaderingen bespreek je recente agressie-incidenten. Op die manier krijgt het team een beeld van wat er minder liep en hoe het anders kan. Je laat zo ook merken dat jij het belangrijk vindt om bij dergelijke voorvallen stil te staan en er uit te leren.

Het belangrijkste wat jij kan doen, is uitstralen dat agressief gedrag NIET bij de job hoort.

Wil je meer weten over wat jij als leidinggevende kan doen aan agressiebeheersing? Bestel dan onze brochure voor leidinggevenden. (Zie p. 8)

Wat kan jij doen aan interventie?

Interventie, het daadwerkelijk omgaan met agressie, vindt plaats op de werkvloer. Daar kom jij - als leidinggevende - waarschijnlijk minder mee in contact. Toch kan je ook op dit vlak wat doen.

- * Zoek uit aan welke vorming je medewerkers nood hebben: deëscalerende vaardigheden, persoonlijke veiligheidstechnieken,...
- * Neem een aantal zware situaties uit handen bv. het voeren van een slecht nieuwsgesprek met een cliënt. De grotere afstand die er is tussen jou en de cliënt vermindert de kans op agressie.

Wat kan jij doen aan opvang & nazorg?

Als teamleider ben je vaak het eerste officiële aanspreekpunt bij opvang en nazorg van medewerkers. Iedereen reageert anders op agressie. Houd daar rekening mee.

Individuele nazorg:

- * Bied emotionele steun en laat het slachtoffer rustig zijn verhaal vertellen.
- * Neem ervaringen en gevoelens van medewerkers serieus en sta bij problemen achter hen.

Agressie(ve) Woordzoeker

Letterdiagram grid containing the words 'AGRESSIE' and 'GO-BETWEEN'.

Vind jij alle woorden in dit letterdiagram?

Let op: ze zitten kriskras in het diagram verborgen. Van links naar rechts; van rechts naar links; van boven naar onder; van onder naar boven of diagonaal. De letters mag je meer dan één keer gebruiken. Als je alle opgegeven woorden wegstreep blijven er nog een paar letters over die samen een woord vormen.

Table with 5 columns: Adrenaline, Elleboogstoot, Levensenergie, Preventiebeleid, Vechten. It lists various skills and their synonyms.

GEZOCHT



HELD

ZONDER GEWELD



- * Writ's bijde oren langs deze wraagische strook.
- * Voel je oren groeten.

* In een wuurn van tijd heb je in staat om te luisteren naar de echte vraag achter het gedrag.

Je kaart fluitstert je het juiste antwoord in.

Natuurlijk helpen ook volgende tips:

* Let op je lichaamsstaal: Leun maar de ander toe.

* Hou emotionele afstand. Leun maar de ander toe.

* Kijk ertje in de hand. Leun niet te breed.

* Kijk ertje in de hand. Leun niet te breed.

* Vraag naar verduidelijking. Bent uwt het verhaal.

* Wat afs toe samen wat je hebt gehoord.

* Toots de in terpretaties die in je ophoven bij de ander.



Woordzoeker strook

ICOOBA wa's da?

Op www.icooba.be vind je een beleboel nuttige informatie. Zowel over onze werking als over agressiebeheersing.

Icooba is een kennis- en expertisecentrum van en vóór de sector 319.01. Voluit staat het voor Initiatief CompetentieBevordering Agressiebeheersing. Ons uitgangspunt is dat elke mens recht heeft op veiligheid en welzijn. Ook de medewerkers.

Onze kerntaken zijn:

- * bevorderen van een structurele aanpak van agressie
- * stimuleren, ondersteunen en bevorderen van het competent omgaan met agressie

Wil je meer weten? Neem contact op met:

- Marijn Somers (medewerkster) * 02/229.32.59 * marijn.somers@vspf.org
- Ivan Konovaloff (medewerker) * 02/227.59.86 * ivan.konovaloff@vspf.org
- Katrijn Ossaer (verantwoordelijke) * 02/227.60.08 * katrijn.ossaer@vspf.org

Sector 319.01 bevat bijzondere jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, autonome centra voor algemeen welzijnswork, centra voor kinderverzorg en gezinsondersteuning, centra voor integrale gezinszorg, sociale verhuurkantoren en huurdersbonden.

Dagboektragers

Handwritten text on lined paper discussing aggression and communication. Includes names Heidi 22, Rob 31, and Ivan.

€0.52 frankeren



ICOOBA INITIATIEF COMPETENTIEBEVORDERING AGRESSIEBEHEERSING

ICOOBA - Sociaal Fonds Vohi P.a. vspfvzw Handelskaai 48 1000 Brussel