



Praktische map

# AGRESSIE?

PRAAT VOOR JE DOOR-SLAAT

IC  BA

3	AGRESSIE? PRAAT VOOR JE DOOR-SLAAT
4	VOEL JIJ JE VEILIG OP JE WERK? een praat-oefening
6	KAN JIJ JE HART LUCHTEN? een praat-oefening
8	HET BELANG VAN OPVANG een praat-oefening
10	HIER IS DE GRENS een doe-oefening
12	ELKAAR AANSPREKEN OP GEDRAG MOET KUNNEN een praat-oefening
14	WAAR HEBBEN WE HET OVER? een praat-oefening
16	AGRESSIE RAAKT een praat-oefening
20	FEEDBACK GEVEN EN KRIJGEN een doe-oefening
22	SPINSELS, WREVELS EN KNUFFELS
24	WEES JE VAN JE EIGEN GRENZEN BEWUST?
26	MEER INFORMATIE?

De inspiratie voor deze map komt van de werkmop 'Agressie op je werk. Praat er eens over!' uitgegeven door Profijt van Arbobeleid.

© vivo - Icoba, Brussel 2006

Deze publicatie is een uitgave van Icoba en mag niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

## Agressie op het werk.



Hoe ga je er mee om?  
 Wat kan je doen om het te voorkomen  
 of de gevolgen ervan te beperken?  
 Sta in je team eens stil bij dergelijke vragen.  
 Het is belangrijk dat jij en je collega's je veilig  
 voelen op het werk.  
 En dat begint met praten over agressie.

# AGRESSIE PRAAT VOOR JE DOOR-SLAAT

Deze werkbladen maken het jou en je team makkelijker om het gesprek over agressie aan te gaan. Uitgangspunt: ieders beleving is uniek. Dit idee helpt om voor jezelf en je collega's op te komen en steun te bieden.

In deze map vind je enkele 'praat-oefeningen' en 'doe-oefeningen'. Bij elke oefening staat het doel vermeld.

### SPREEK VOORAF ENKELE SPELREGELS AF MET JE COLLEGA'S.

- Het is belangrijk om te bepalen wie de gesprekken gaat leiden.
- Je kan de werkbladen in team of individueel doornemen.
- Kies wat het beste bij jullie situatie past.
- Bepaal samen welke werkbladen jullie zullen behandelen.  
Vinden sommigen een werkblad te bedreigend? Sla het dan over.
- Grijp in als een gesprek te persoonlijk wordt.



# KAN JIJ JE HART LUCHTEN?

## EEN PRAAT-OEFENING

**DOEL: HUIDIGE TOESTAND ROND OPVANG EN NAZORG CONFRONTEREN MET DE GEWENSTE.**

### Opvang na agressie

- Hoe is de opvang na agressie in de organisatie geregeld?
- Weet je bij wie je terecht kan na een agressie-incident?
  - Doe je er ook beroep op?
  - Waarom wel/niet?
- Met wie zou je er het liefst over praten (teamgenoten, leidinggevende, externe professional)
- Is er ruimte voorzien om later (dagen, weken) terug te komen op het incident? Of wordt er na een tijdje niet meer over gepraat?
- Stelling: 'Op de teamvergadering moet ruimte zijn om elke incident te bespreken'. Waarom wel/niet?

### Heeft jouw organisatie afspraken waar je op kan terugvallen?

- Bestaan er afspraken waarop je kan terugvallen na een agressie-incident?
  - Welke afspraken zijn dat?
  - Doe je er ook beroep op?
- Zijn deze afspraken ook vastgelegd in een protocol?
  - Weet iedereen waar dat ligt?
  - Heb jij het al gebruikt?
  - Maakt iedereen er gebruik van?
- Wordt elk incident geregistreerd/gemeld? Gebeurt dit volgens een standaardprocedure?

# JE CONCLUSIES?

## HUIDIGE TOESTAND

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## GEWENSTE TOESTAND

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# ELKAAR AANSPREKEN OP GEDRAG MOET KUNNEN

## EEN PRAAT-OEFENING

**DOEL: BEWUST WORDEN VAN EIGEN GEVOELENS BIJ HET GEVEN  
EN ONTVANGEN VAN FEEDBACK.**

**Bespreek volgende stelling met het team:**

De sfeer in het team moet zo zijn dat je elkaar kan aanspreken op gedrag.

Ga voor jezelf na en bespreek met je team wat je hierover kwijt wil.

- Collega's aanspreken op gedrag vind ik.....
  - Waarom?
  - Wanneer?
  - Wat zou er op dit vlak anders kunnen?
- “Waar moet hij zich mee?”
  - Voel je je aangevallen of ter verantwoording geroepen wanneer een collega je op je gedrag aanspreekt?
  - Wanneer wel en wanneer niet?
- Wanneer je een collega aanspreekt op zijn/haar gedrag, heb je dan het gevoel dat je hem/haar aanvalt of ter verantwoording roept?

## JE CONCLUSIES?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# WAAR HEBBEN WE HET OVER?

## EEN PRAAT-OEFENING

**DOEL: VERSCHILLEN IN VISIE ROND AGRESSIE LEREN KENNEN  
EN OP ZOEK GAAN NAAR HET GEMEENSCHAPPELIJKE IN HET TEAM.**

### Bespreek volgende stelling met het team:

De sfeer in het team moet zo zijn dat je elkaar kan aanspreken op gedrag.

- Wat is agressie volgens jou?  
Schrijf alle gedragingen van cliënten op die voor jou agressief zijn.
- Wat hebben jouw collega's op hun lijstje staan?  
Bespreek de verschillen en de overeenkomsten.  
Formuleer samen met het team wat jullie onder agressie verstaan.
- Sta ook eens stil bij de vraag waarom er agressie is.
- Bespreek de stelling: "Agressie is een hulpvraag."

## JE CONCLUSIES?





## TER INSPIRATIE: GEVOELENS

Hieronder vind je een lijst met GEVOELENS. Deze helpt je bij het duidelijk onder woorden brengen van wat je ervaart als je aan agressie bent blootgesteld. Bedenk steeds dat een bepaald gevoel teruggaat naar een dieperliggende behoefte. Probeer ook deze onder woorden te brengen.

<b>A</b> ademloos angstig	geamuseerd geagiteerd gefrustreerd geïntrigeerd geïrriteerd gekwetst gelukkig gelukzalig geprikkeld geraakt geschokt geschrokken gespannen gevoelig	<b>N</b> nervus	<b>T</b> teder tevreden treurig triest - trots
<b>B</b> bang bedroefd bedrukt behaaglijk beverig bevreesd bevredeigd bezield blij boos bruisend	<b>J</b> jolig	<b>O</b> onbehaaglijk ongeduldig opgelucht ongelukkig ongemakkelijk onrustig onstuimig onthutst ontroerd ontspannen ontsteld ontzet onzeker opgetogen opgewekt overstuur overweldigd	<b>U</b> uitgelaten uitgeput
<b>C</b> chagrijnig	<b>K</b> kalm	<b>P</b> perplex paniekerig	<b>V</b> verbaasd verbijsterd verbluft verdrietig verrukt vurig verward verwonderd voldaan vredig vreugdevol
<b>D</b> dankbaar dolblij doodsbang	koel koud kwaad	<b>S</b> slaperig smartelijk somber sprankelend stil	<b>W</b> warm wanhopig weemoedig
<b>E</b> eenzaam energiek erkentelijk extatisch	<b>L</b> levendig		<b>Z</b> zacht (moedig) zalig zelfvoldaan zenuwachtig
<b>F</b> futloos	<b>M</b> melancholiek miserabel moe moedeloos nieuwsgierig		
<b>G</b>			

## TER INSPIRATIE: BEHOEFTE

Hieronder vind je een lijst met BEHOEFTE. Ze helpt je om te kijken naar de oorsprong van gevoelens die je ervaart.

<b>EIGENHEID</b> authenticiteit autonomie integriteit zelfexpressie	lucht ruimte seksuele expressie voedsel water
<b>SPEL</b> humor plezier spelen	<b>SPRITUELE</b> <b>VERBONDENHEID</b> beschouwing betekenis eenheid harmonie heelheid helderheid inspiratie leren/groeien ordering schoonheid vervulling (innerlijke) vrede
<b>EMOTIONEEL</b> acceptatie delen erkenning geruststelling mededogen nabijheid ondersteuning respect tederheid veiligheid verbinding vertrouwen warmte zorg	<b>VIEREN</b> vieren van het leven vieren van verlies (rouw)
<b>FYSIEK</b> aanraking bescherming beschutting beweging licht	

# FEEDBACK

## GEVEN EN KRIJGEN

### EEN DOE-OEFENING

#### DOEL: LEREN HANTEREN VAN FEEDBACKREGELS. EN VERSCHILLENDE NIVEAUS LEREN ONDSCHIEDEN WAAROP JE FEEDBACK KAN GEVEN.

Je doet de oefening per groepjes van drie. Twee personen (A en B) zitten over mekaar zodat ze elkaar helemaal zien. De derde persoon (C) observeert en bewaakt de tijd. Vooraf spreek je af wie A, B en C is.

A begint start en beschrijft wat hij bij B ziet. Hij begint elke zin met "Ik zie...". Bvb. "Ik zie een wollen trui. Ik zie blauwe ogen. Ik zie een wiebelende knie." Op deze manier beschrijft hij het lichaam van de andere. B reageert de hele tijd niet.

Na twee minuten schakelt A over op zinnen die beginnen met "Ik denk...". Bvb. "Ik denk dat je rustig bent. Ik denk dat je dat ik deze oefening leuk vind." Hij zegt exact wat in hem opkomt. B mag ook hier niet op reageren.

Na nog eens twee minuten verandert A weer en begint nu met te zeggen wat hij voelt. "Ik voel...". Bvb. "Ik voel me blij als ik naar jou kijk. Ik voel me kwaad als ik denk aan de vergadering van gisteren. Ik voel me erg ongemakkelijk als ik moet zeggen wat ik voel." Zo gaat hij twee minuten door.

De rollen worden twee keer gewisseld zodat elke deelnemer heeft kunnen observeren, vertellen en luisteren.

#### Nabespreking:

- Was het moeilijk te zeggen wat je zag, dacht en voelde?
- Heb je dingen die je zag, dacht of voelde niet gezegd? Waarom?
- Bleef je gericht op diegene die over je zat of dwaalden je gedachten soms af?
- Had je veel oogcontact of eerder weinig?
- Was het moeilijk om niet te mogen reageren als je luisterde?
- Heb je zonder iets te zeggen gereageerd op wat de ander vertelde (bvb. houding veranderen)?

## WAT HEB JE UIT DEZE OEFENING GELEERD?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

# SPINSELS, WREVELS EN KNUFFELS

**DIT IS EEN EENVOUDIGE METHODE OM OPEN COMMUNICATIE IN JE TEAM TE BEVORDEREN.**

Je verwoordt spinsels, wrevels en knuffels altijd vanuit jezelf, dat is essentieel. Zeg wat ze voor jou betekenen. Geef concrete en recente voorbeelden. Het verre verleden is voorbij en dat kan je niet meer veranderen. Soms is het zinvol het verleden wel te bespreken. Doe dit enkel als dit helpt om de huidige situatie te begrijpen en zo verandering mogelijk te maken.

Spinsels en wrevels uiten werkt alleen als je open en eerlijk kan en durft zijn. Knuffels mag je ook naar een groep in zijn geheel uiten. Spinsels en wrevels uit je alleen naar individuen.

## **SPINSELS (= hersenspinsels, dingen die je vermoedt of denkt over iemand)**

- “Ik heb een spinsel naar (naam zeggen).....”
- Verwoord de waarnemingen, observaties waarop je je baseert om je spinsel te uiten.
- “Ik denk dat jij (jouw eigen veronderstelling tov van die persoon verwoorden).....”
- Check of dit klopt. Diegene waarover het spinsel gaat antwoordt hierop met ‘ja, klopt’ of ‘neen, klopt niet’.

Indien één van beide partijen hierop verder wil ingaan kan dit nadat iedereen zijn spinsels en wrevels uitte.

## **WREVELS (= een ergernis die je voelt over iemand of iets)**

- “Ik ben wrevelig op (naam zeggen) .....”
- “Omdat (concrete situatie/concreet gedrag beschrijven en het effect van het gedrag op jezelf).....”
- “Ik zou willen dat (concreet gewenst gedrag beschrijven).....”
- “Ik heb dit nodig omdat.....”

Indien één van beide partijen hierop verder wil ingaan kan dit nadat iedereen zijn spinsels en wrevels uitte.

Nu kunnen wrevels en spinsels verder besproken worden. Volgorde en timing worden afgesproken

## **KNUFFELS**

- “Ik heb een knuffel voor (naam zeggen).....”
- “Omdat .....”

# WEES JE VAN JE EIGEN GRENZEN BEWUST!

Hiernaast vind je een reeks gedragingen.  
Deze kunnen door cliënten, collega's of derden (leveranciers, familie of vrienden van cliënten) gesteld worden.

- Ga voor jezelf na welk soort gedrag je vandaag wel zou aanvaarden.
- Hou rekening met hoe je collega's er doorgaans mee omgegaan.
- In de tweede kolom duid je aan wat je nu echt niet aanvaardt.
- Bekijk in de derde kolom hoe je er in het begin van je loopbaan over dacht.
- Ga ten slotte na wat anderen op je werk zouden aanvaarden.
- Als een bepaald gedrag niet van toepassing is, sla het dan gewoon over.

De gedragingen uit de eerste kolom overloop je drie maal.  
Een eerste keer als de dader een cliënt is, daarna een collega en uiteindelijk een 'derde' (familie cliënt, leverancier...)

	Wat zou je nu aanvaarden?	Wat zou je nu niet willen aanvaarden?	Wat heb je vroeger aanvaard?	Wat zouden anderen aanvaarden?
Vloeken en uitschelden				
Seksueel getinte opmerkingen				
Dreigen met geweld				
Een duw krijgen				
Krabben				
Slaan				
Naar de borsten grijpen				
Naar de billen of het kruis grijpen				
Stampen				
Aanvallen met een voorwerp of wapen				

# MEER INFO

---

## INTERNETADRESSEN

---

- [www.icoba.be](http://www.icoba.be) - info en downloads rond agressiebeheersing en Icoba-activiteiten
- [www.agressie.startpagina.nl](http://www.agressie.startpagina.nl) - bevat heel wat nuttig links rond agressie
- [www.lastiggedrag.nl/index.htm](http://www.lastiggedrag.nl/index.htm) - biedt achtergrondinformatie over agressie, een stappenplan en hulp bij het kiezen van de juiste maatregelen

## CAMPAGNEMATERIAAL:

Te bestellen of te downloaden bij Icoba ([www.icoba.be](http://www.icoba.be))

---

Stickers 'Rambo werkt hier niet' (vierkant of rond)

Poster 'Rambo werkt hier niet' (A2-formaat)

Poster 'Agressie? Praat voor je door-slaat' (A2-formaat)

Den Geweld-igen Courant - Knipselkrant met informatie en tips voor medewerkers, leidinggevenden en beleidsmakers, 2006

Agressie op de agenda - Brochure voor teamverantwoordelijken, 2006

Agressie? Praat voor je door-slaat - Praktische map, 2006

Agressiebeleid? Hoe begin ik eraan? - Brochure voor beleidsmakers, 2006

---

# NOTA'S

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

