

BABBELDOOS

VERKLARENDE WOORDENLIJST



A

Assertiviteit betekent dat je voor je eigen wensen, grenzen en behoeften kunt opkomen en daarbij rekening houdt met de wensen en grenzen van een ander. Je komt op voor jezelf met respect voor jezelf én voor de ander.

C

Crisisontwikkelingsmodel: Dit model beschrijft het verloop van een agressie-incident in vijf fasen. Elke fase kent specifieke signalen en gedragingen bij de agressor. Het model op www.icoba.be geeft per fase tips en handvaten om het incident te de-escaleren of te stoppen. www.icoba.be/het-crisisontwikkelingsmodel

D

De-escaleren is het ombuigen, verminderen en zo mogelijk neutraliseren van gevoelens van spanning, angst, onmacht, woede of frustratie. Dit om dreigend destructief gedrag te stoppen en escalatie voorkomen. www.icoba.be/het-crisisontwikkelingsmodel

Doelgerichte agressie gebruikt iemand om anderen onder druk te zetten en zo zijn zin te krijgen. De agressie is doelgericht en rationeel. www.icoba.be/hoe-verloopt-instrumenteel-agressief-gedrag

E

Eerste reactie op grensoverschrijdend en agressief gedrag: Vecht, vlucht of bevries je? Of stel je je meegaand op om je vel te redden? Hoe reageert jouw lichaam? Waar ben je gevoelig voor? Ken jezelf! Zo krijg je meer zelfcontrole, kan je de situatie beter inschatten en verhoog je je veiligheid. www.icoba.be/hoe-reageer-jij-op-agressie

F

Frustratieagressie vertrekt vanuit opgestapelde frustraties, gevoelens van onmacht, ontgoocheling, ergernis of gekwetstheid. www.icoba.be/hoe-verloopt-een-agressie-incident-vanuit-emoties-frustraties

G

Gevolgen van grensoverschrijdend en agressief gedrag: Naast materiële en fysieke schade is er vaak psychische en emotionele schade. Niet alleen bij het doelwit, ook bij de agressor, getuigen en de organisatie. De impact hangt af van verschillende factoren. www.icoba.be/wat-zijn-de-gevolgen-van-grensoverschrijdend-en-agressief-gedrag

Geweldloze communicatie is een manier van denken en communiceren vanuit verbinding met je eigen gevoelens en behoeftes én die van de ander. Het model geeft handvaten om helder te krijgen wat belangrijk voor je is en daarvoor op te komen zonder de ander te overrompelen of te denken in termen van winnen of verliezen. www.icoba.be/geweldloos-en-verbindend-communiceren

H

HERGO staat voor HERstelgericht GroepsOverleg. Na conflict, grensoverschrijdend of agressief gedrag is er vaak schade. De focus van HERGO is het herstel van die schade. Elke betrokkene krijgt de kans om gevoelens en gedachten rond het conflict te uiten. Een moderator bewaakt dat de betrokkenen tijdens het overleg tot afspraken komen om herstel mogelijk te maken. www.icoba.be/herstelgericht-groepsoverleg-hergo

Herstel: Grensoverschrijdend en agressief gedrag veroorzaken schade. Op materieel, fysiek of psychisch vlak. Maar ook in de relatie tussen mensen. Omdat de betrokkenen meestal verder moeten met elkaar na het incident, is 'het terug goedmaken' en dus aandacht voor herstel belangrijk. www.icoba.be/zorg-voor-herstel-na-agressie-incidenten

I

Intimidatie is een vorm van manipulatie waarbij iemand probeert om je gedrag te beïnvloeden door je doelbewust af te schrikken, voor schut te zetten, bang te maken, in verwarring of verlegenheid te brengen of te verlammen. www.icoba.be/omgaan-met-manipulatie-chantage-en-intimidatie

L

Lastig gedrag is elk gedrag dat iemand als storend, stresserend of psychisch belastend ervaart maar dat niet per se een grens overschrijdt. Denk aan klagen, kritiek geven, eisen of erg veel aandacht vragen. Meestal zit hier een behoefte achter. Spoor die op en ga ermee aan de slag. www.icoba.be/omgaan-met-lastig-gedrag-en-lastige-situaties

Leren uit incidenten: Grijp incidenten aan als een kans om te leren en je beleid te verbeteren. Dit leerproces start met het melden en registreren van incidenten. Zo kan je ze analyseren en aanleidingen en patronen ontdekken. Focus op de factoren waar je impact op hebt en verbind daar acties aan. www.icoba.be/leer-uit-agressie-incidenten

BABELDOOS

VERKLARENDE WOORDENLIJST



M

Maatregelen om agressief en grensoverschrijdend gedrag te voorkomen: Denk aan een doordachte infrastructuur en maatregelen die de mogelijkheden, de draagkracht, het welbevinden, de manier van omgaan met elkaar en de algemene sfeer positief beïnvloeden. www.icoba.be/voorkom-agressie?

Melden is binnen de vierentwintig uur doorgeven dat er een incident is geweest. www.icoba.be/agressie-incidenten-melden-en-registreren?

N

Nazorg betekent op middellange termijn systematisch zorg dragen voor iemand die een incident meemaakte. Je ondersteunt daarbij het natuurlijke verwerkingsproces. www.icoba.be/nazorg-na-agressie

O

Oorzaken/redenen: Zie 'Risicofactoren'.

Opvang betekent zo snel mogelijk steun en erkenning geven aan slachtoffers en omstaanders. Doe dit binnen de 48 uur na een ingrijpende gebeurtenis. www.icoba.be/eerste-opvang-na-agressie

P

Preventieadviseur: Een collega of in kleine organisaties een externe dienstverlener die de werkgever ondersteunt en adviseert om welzijnsmaatregelen toe te passen en een welzijnsbeleid uit te werken. www.icoba.be/verdeel-krijg-zicht-op-rollen-taken-en-verantwoordelijkheden-en-werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/organisatorische-structuren/de-preventieadviseur

PTV staat voor Persoons- en Teamgerichte Veiligheidstechnieken. Met persoonsgerichte technieken bevrijd of handhaaf je jezelf bij een fysieke aanval. Teamgerichte veiligheidstechnieken dienen om aanval met een 2- of 3-mansteam onder controle te krijgen, te houden en te verplaatsen naar een veiligere ruimte of eventueel achter te laten in de ruimte. Bij beide technieken zijn de veiligheid en menselijkheid van beide partijen het uitgangspunt. www.icoba.be/beperk-schade-bij-agressie-met-fysieke-interventie

R

Registreren is informatie over een incident schriftelijk vastleggen. Zo kan je ze beter opvolgen en eruit leren. Lees meer over het wat en hoe op: www.icoba.be/agressie-incidenten-melden-en-registreren?

Risicofactoren zijn gedragingen, omstandigheden of kenmerken die de kans vergroten dat grensoverschrijdend of agressief gedrag zich voordoet. We spreken ook over oorzaken of redenen. Risicofactoren vind je niet alleen bij je doelgroep, maar ook bij jezelf, je organisatie, in de fysieke omgeving... www.icoba.be/riscos-op-agressief-gedrag-bij-clienten-en-werk.belgie.be/breng-risicofactoren-van-agressie-kaart?

Risico's bij je doelgroep: pijn, alcohol, een ziektebeeld zoals dementie of niet aangeboren hersenletsel, traumatische ervaringen, eenzaamheid, stress, seksuele of relationele frustraties, een nare gebeurtenis of verandering binnen de familie of kennissenkring... zijn mogelijke risicofactoren bij je doelgroep die de kans op grensoverschrijdend gedrag verhogen.

Risicofactoren in de fysieke omgeving zijn omstandigheden of kenmerken die de kans op grensoverschrijdend of agressief gedrag verhogen. Zoals de buurt waarin je je begeeft, de afwezigheid van sociale controle van collega's, familie, burens... , sleutels of grendels op de deuren die iedereen kan bedienen, (potentieel) gevaarlijk materiaal in handbereik, een niet overzichtelijke of benauwde indeling van de ruimtes, over- of onderprikkeling...

Risicovolle kledij zijn kledingstukken die het risico op schade tijdens een incident kunnen vergroten. Denk aan een bril die stuk kan gaan, een sjaal of sieraden waar iemand kan aan trekken worden of waarmee je ergens mee blijft hangen tijdens je vlucht), een smalle rok of hoge hakschoenen die verhinderen dat je vlot kan weglopen)...

Risicovolle taken en werkzaamheden houden een verhoogd risico in op grensoverschrijdend of agressief gedrag. Moet je alleen werken op dienst of bij cliënten thuis dan kan je niet meteen rekenen op de hulp van collega's als er iets gebeurt. Moet je moeilijke gesprekken voeren dan kunnen emoties hoog oplopen en ontaarden in agressie. Ook werken met potentieel gevaarlijk materiaal of intieme taken zoals lichaamsverzorging zijn voorbeelden van risicovolle taken.

BABELDOOS

VERKLARENDE WOORDENLIJST



S

Secundaire traumatisering is een specifieke vorm van werkstress. Als zorg-, hulp- of dienstverlener hoor je misschien veel verhalen vol agressie en ander psychisch leed die cliënten meemaken. Dat kan je erg raken en je voortdurend bezighouden. De trauma's van je cliënten wegen voor jou dan zo zwaar dat je er zelf door getraumatiseerd raakt, ook al maakte je het zelf niet mee. www.icoba.be/omgaan-met-secundaire-traumatisering

Secundaire victimisatie betekent dat een slachtoffer een tweede keer slachtoffer wordt. Een eerste keer door wat er voorgevallen is. Een tweede keer doordat de persoon geconfronteerd wordt met negatieve, onbegrijpende reacties uit de omgeving: 'het is je eigen schuld, je zal het wel uitgelokt hebben, het zal wel zo erg niet zijn...'

SEO staat voor Schaal Emotionele Ontwikkeling. Zeker bij mensen met een verstandelijke beperking is het interessant om naast hun cognitieve ontwikkeling ook zicht te krijgen op hun niveau van emotioneel functioneren. Want vaak loopt dit niet parallel. Een juiste inschatting helpt zowel bij het verklaren en begrijpen van hun gedrag als bij de planning en strategie van de behandeling. www.icoba.be/past-agressie-bij-het-emotionele-ontwikkelingsniveau

Signalen van opkomende agressie: Aan sommige verbale en non-verbale signalen kan je afleiden dat er agressie op til is. Al is het niet altijd gemakkelijk om ze juist te interpreteren. De ene persoon wordt heel onrustig, krijgt een rood hoofd en gaat sneller ademen. De andere lijkt erg rustig, wordt bleek en staart je aan. Hoe beter je de persoon kent, hoe beter en hoe sneller je signalen opvangt en kunt reageren. www.icoba.be/herken-signalen-van-opkomende-agressie

Slecht nieuws goed brengen: Slechtnieuws gesprekken horen soms bij de job. In zo'n gesprek kunnen de emoties oplopen en ontaarden in boosheid, grensoverschrijdend en agressief gedrag. Bereid je er goed op voor. Ga eerst na wie het best geplaatst is om het gesprek te voeren. www.icoba.be/breng-slecht-nieuws-op-een-veilige-manier

Sorry zeggen: Hoe maak je het terug goed? Wie heeft wat nodig om een stukgelopen relatie na agressie of grensoverschrijding te herstellen? Ga er niet te vlotjes over. Bereid dit zorgvuldig voor. Waar nodig doe je het samen met de persoon die het gedrag stelde en met de hulp van www.sorrybox.be. www.icoba.be/tools/knipsselkrant-brokken-maak-het-goed

T

Tot rust komen: Hoe verminder je spanning en kom je tot rust? Vind tips en inspiratie op www.rustbox.be

Trauma is een onzichtbare wonde in je ziel na een schokkende gebeurtenis. De gebeurtenis blijft voor vervelende gevoelens zorgen waar je moeilijk mee kan omgaan. Je blijft steken in gevoelens van angst, woede of eenzaamheid en je blijft de gebeurtenis herbeleven of er erg veel aan denken.

V

Veilig op huisbezoek: www.icoba.be/veilig-op-huisbezoek

Vertrouwenspersoon. Maakte je op je werk iets vervelends of ingrijpends mee? De vertrouwenspersoon luistert naar je verhaal, zoekt samen met jou naar mogelijke oplossingen, geeft raad en bemiddelt eventueel rechtstreeks of onrechtstreeks tussen jou en de andere betrokkene(n). De vertrouwenspersoon is gebonden aan het beroepsgeheim en onderneemt nooit iets zonder jouw uitdrukkelijk akkoord. werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/psychosociale-risicos-op-het-werk/rol-en-statuuut-van-de-actoren-3 en www.icoba.be/verdeel-krijg-zicht-op-rollen-taken-en-verantwoordelijkheden

Voorzorgsmaatregelen: Zie 'Maatregelen om agressie te voorkomen'

Vormen van agressief gedrag kunnen variëren van (non)verbaal tot fysiek, van licht tot zeer ernstig. Op basis van de kenmerkende reacties, kan je verschillende soorten onderscheiden. Denk aan gewelddadig gedrag, discriminatie, (cyber)pesten, seksueel grensoverschrijdend gedrag, misbruik, uitbuiting, verwaarlozing... www.icoba.be/uitingsvormen-van-grensoverschrijdend-en-agressief-gedrag en www.icoba.be/hoe-ga-je-om-met-verschillende-vormen-van-agressie

Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn alle maatregelen die de keuzevrijheid, de bewegingsvrijheid en/of het contact met de buitenwereld van een persoon beperken. www.icoba.be/tools/reflectie-instrument-vrijheidsbeperkende-maatregelen