



Omgaan met emotioneel en agressief gedrag



werken aan perspectief

Emotie mag, agressie niet!

Dit boekje bevat informatie, tips en aandachtspunten uit de training 'Omgaan met emotie en agressie'. Het gaat om preventie, hoe te handelen tijdens emotionele en/of agressieve situaties en de afhandeling daarvan.

Gebruik dit boekje ter voorbereiding op gesprekken die je lastig vindt. Of juist na afloop van een incident, om ervan te leren. We raden je aan om regelmatig bij het onderwerp stil te staan. In dit boekje vind je concrete handvatten.

Inhoud

Uitstekende dienstverlening 4

Preventie 6

Schema Professioneel handelen 8

Slecht nieuws brengen 9

Emotioneel en/of agressief gedrag 10

Schema Spanning – ontspanning 12

Toelichting 13

Schema Emotie mag, agressie niet! 14

Schema Schokkende gebeurtenissen 16

Tips voor verwerking 17

Registreren agressie in systeem ARO 18

Huisregels 19

Uitstekende dienstverlening

De vijf klantprincipes – bereikbaarheid & toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid – vormen de basis van ons dienstverleningsconcept, onze uitstekende dienstverlening, zoals wij daar met elkaar binnen UWV invulling aan geven.

10 klantcommunicatietips voor presentatie

- 1 Ga uit van de goede bedoelingen van de klant, toon respect en voorkom dat boodschappen als dreigementen worden ervaren.
- 2 Leef je in in de situatie van de klant; toon begrip voor zijn situatie: wees empathisch!
- 3 Geef antwoord op vragen die de klant heeft; denk mee.
- 4 Benoem de toegevoegde waarde van onze dienstverlening voor de klant.

5 Leg aan de klant uit als er sprake is van 'moeten'.

6 Richt de hoofdboodschap op werk.

7 Verstuur alleen een generieke mededeling als die voor alle klanten is bedoeld.

8 Voorkom een belerende toon.

9 Benadruk de eigen verantwoordelijkheid van de klant.

10 Wees zo helder en duidelijk mogelijk over wat de klant van ons kan verwachten en wat wij van de klant verwachten.

Preventie

Bepaal vooraf de risico's en neem voorzorgsmaatregelen

Wat is de top 5 van aanleidingen voor emotioneel en agressief gedrag?

.....

.....

Wat zijn de meest voorkomende reacties van klanten/ cliënten/bezoekers?

.....

.....

Hoe reageer jij in deze situaties?

.....

.....

Welke werkafspraken of voorzorgsmaatregelen zijn er op jouw werkplek?

.....

.....

Tips voor risicosituaties

- Laat weten waar je bent, neem een collega mee
- Bepaal vooraf bij welke signalen of onder welke omstandigheden je de situatie te onveilig vindt om verder te gaan
- Nodig de klant uit op neutraal terrein
- Maak afspraken met de klant over de voorwaarden waaronder het gesprek plaats vindt
- Wees alert op spanningssignalen
- Maak spanningssignalen bespreekbaar
- Houd veilige afstand
- Aarzel niet om het contact te verbreken en het gesprek te beëindigen

Schema Professioneel handelen



Slecht nieuws brengen

- Contact
 - aandacht, interesse, oogcontact
- Informatie verzamelen en/of controleren
- Slecht nieuws brengen
 - direct, kort en bondig
 - let op toon en houding
- Ruimte geven voor een reactie
- Uitleg geven
- Afronden
 - samenvatten en gesprek beëindigen

Emotioneel en/of agressief gedrag

Mogelijke reacties

Fysiek

- Adrenaline ^
- Hartfrequentie ^
- Slagvolume ^
- Ademhaling ^
- Spierspanning ^
- Trillen
- Zweten
- Temperatuur ^
- Rood worden
- Kippenvel
- Bloeddruk
- Verstarren
- Vuisten ballen
- Knieën op slot

Mentaal

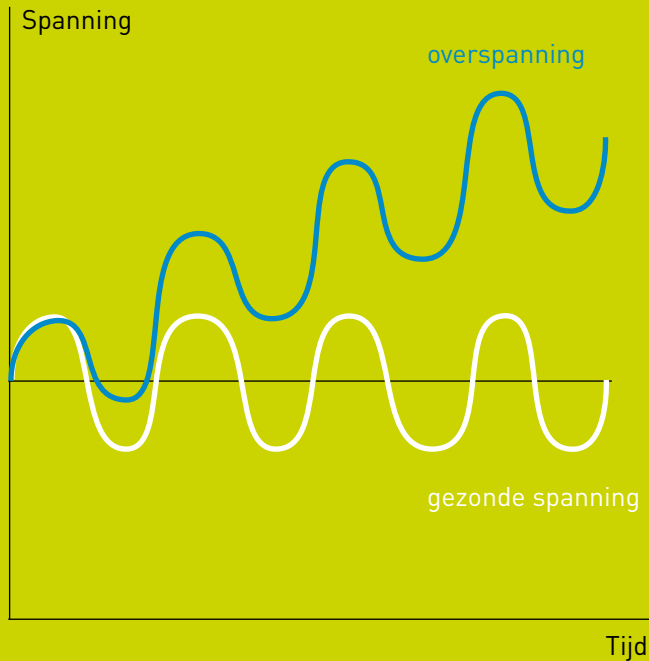
- Paniek
- Snel denken
- Alert
- Gefocust zijn
- Boos worden ('Wat nou...')
- Bang worden ('Oh jee...')

Tips voor zelfcontrole

- Wees je bewust van de signalen die je lichaam je geeft
- Pas buikademhaling toe
- Ontspan je spieren
- Ga geaard staan of zitten
- Stuur je gedachten. Leiden je gedachten tot meer of minder spanning?

Wat helpt jou om zelfcontrole toe te passen?

Schema Spanning – ontspanning



Toelichting

Uitgangspunt

Spanning is nodig – gezonde spanning houdt je scherp

Tips om spanning te reguleren

- Luister naar je lichaam, je lichaam liegt nooit
- Zorg voor afwisseling in je werk
- Zorg voor een goede balans tussen werk en privé
- Doe dingen waar je positieve energie van krijgt
- Relativeer, neem afstand en lach

Hoe zorg jij ervoor dat de spanning die je op een dag opbouwt, weer afvloeit?

.....

.....

Wat helpt jou om te ontspannen?

.....

.....

Schema Emotie mag, agressie niet!

Emotie of agressie?	Emotie / Aanhoudend = Agressie		Agressie Verbaal		Agressie Bedreiging		Agressie Fysiek	
	A	B	C		D			
Gedrag	Zeuren Begrip vragen Uitzondering vragen Teleurstelling Irritatie	Kritiek op de regels Kritiek op het beleid Kritiek op de organisatie	Persoonlijk worden Schelden Beledigen Discrimineren		(Non) verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren		Spugen Beetpakken Schoppen/Slaan Voorwerpen gooien Vernielen	
Voorbeelden	Kunt u echt geen uitzondering maken?	Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?	Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?		Ik kom langs en wacht je buiten wel op...			
Aanpak	Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Geduld bewaren	Meeveren Zelfcontrole Contact maken Actief luisteren Begrip tonen Samenvatten Discussie vermijden	Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven Voor keuze stellen		Grens stellen Zelfcontrole Gedrag benoemen Grens aangeven		Veiligheid Zelfcontrole Veiligheid voor jezelf en anderen Veilige afstand aannemen Alarmeren	
Voorbeelden	Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt. Wat ik u hoor zeggen is...(samenvatting geven). Ik begrijp dat dit u koud op uw dak valt.	Ik begrijp dat u boos bent. Ik kan me het voorstellen dat u het er niet mee eens bent. Ik merk dat u erg teleurgesteld bent.	U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet. Als u doorgaat met schelden, beëindig ik het gesprek, als u stopt met schelden praat ik met u verder.		U zegt dat u mij buiten gaat opwachten. Dat vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet.			
Effect?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Altijd gesprek beëindigen	Altijd gesprek beëindigen
Hoe verder?	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Gesprek voeren	Gesprek beëindigen	Kijk op intranet voor verdere afhandeling	Kijk op intranet voor verdere afhandeling
Melden?	Nee	Ja, in ARO	Nee	Ja, in ARO	Nee	Ja, in ARO	Altijd melden in ARO	Altijd melden in ARO

Schema Schokkende gebeurtenissen



Illusies

onkwestbaar, zelfbeeld, controle, voorspelbaar, wereldbeeld, zinvol

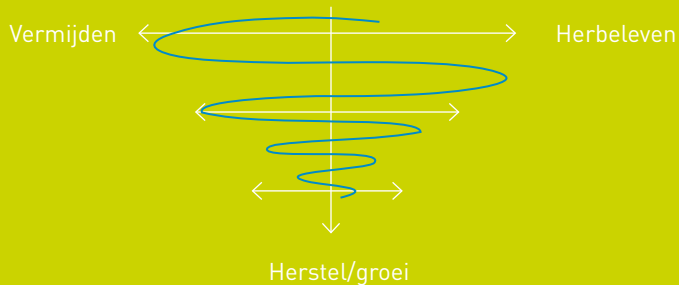


Schok

onverwacht, machteloos, (doods)angst, iedereen reageert anders



Verwerking



Tips voor verwerking

Uitgangspunten

- Het zelf herstellend vermogen van mensen is heel groot
- Aandacht op eigen kracht versterkt de verwerking
- Alle reacties na een schokkende gebeurtenis zijn normaal. De gebeurtenis was niet normaal.
- Iedereen reageert op een andere manier op een schokkende gebeurtenis
- De meeste mensen herstellen binnen vier tot zes weken

Wat kun je zelf doen?

- Erken je gevoel
- Accepteer herbelevings- en vermijdingsreacties
- Doe wat goed voelt voor jou en praat over wat jou helpt, en wat je nodig hebt om je veilig te voelen
- Blijf actief, zowel fysiek, op het werk en privé
- Vraag ondersteuning als je daar behoefte aan hebt
- Ga actief op zoek naar signalen van herstel
- Eet gezond, beweeg en zorg voor een goede nachtrust
- Zorg voor een zinvolle tijdsbesteding

Wat kan je omgeving doen?

- Erkennen dat iemand een schokkende ervaring heeft gehad
- Geef ruimte en mogelijkheden om te herstellen
- Vraag wat helpt en waar de ander baat bij heeft
- Hou het concreet en praktisch, vraag naar behoeften
- Sluit aan bij de beleving en wat iemand graag wil

Registreren agressie in systeem ARO

Uwv wil graag dat je alle incidenten van agressie zelf registreert in het Agressie Registratiesysteem (ARO) (iedereen kan hier dus in registreren). Als je dat doet, komt de klant op de waarschuwingslijst terecht en kunnen de collega's van de divisies de daderinformatie delen. Zij zijn dan tijdig op de hoogte van het gedrag van de klant. Het is dus belangrijk dat het in ARO wordt geregistreerd. Je meldt agressie altijd. Door niet te melden, doe je jezelf en je collega's tekort. Je geeft de organisatie geen kans om maatregelen te nemen. Daarom neemt je leidinggevende een melding ook altijd serieus. Hij gaat in gesprek met de dader en neemt als het nodig is een maatregel. De dader weet dan niet alleen dat hij te ver is gegaan, maar wordt daar ook voor gestraft. En via de dader bereiken we ook zijn omgeving. En het biedt de basis voor bijstellingen van het beleid of maatwerkoplossingen.

Een andere belangrijke reden om te melden, is dat je niet alleen meldt voor jezelf. Het is ook een signaal voor een collega die zich zo kan voorbereiden op een moeilijk gesprek!

ARO: Agressie altijd melden!

Huisregels

Welkom.

Wij werken hier voor u. Werkt u met ons mee?

- Blijf beleefd tegen onze medewerkers en bezoekers
- Zorg dat het hier rustig blijft
- Geef onze medewerkers en bezoekers de ruimte om hun werk te doen
- Volg aanwijzingen van onze medewerkers op

Dank u wel!

Wij doen mee aan het Programma Veilige Publiek Taak van de overheid.



Meer informatie

RadarVertige is een gespecialiseerd bureau op het gebied van agressie, onveiligheid, traumaopvang en emotionele weerbaarheid. Sinds 1996 begeleidt RadarVertige instellingen, ondernemingen en brancheorganisaties bij onderzoek naar aard en omvang van agressie tegen medewerkers. Daarnaast begeleiden we ook bij het opstellen en het implementeren van beleid en maatregelen en voeren we trainingen en coachingstrajecten uit.

© April 2022

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RadarVertige worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd.

Kijk op www.radarvertige.nl voor meer informatie.

Tekst: RadarVertige

Vormgeving: DATBureau

RadarVertige

Weverij 9, 1185 ZE Amstelveen

T (020) 643 38 13 | info@radarvertige.nl

www.radarvertige.nl