

Instructiekaart signaleren en omgaan met agressief gedrag

Hoe herken je agressie?

<i>Verbaal geweld</i>	<i>Fysiek geweld</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Stemverheffing - Uitschelden - Schreeuwen - Discrimineren - 'Als-dan' dreigen 	<ul style="list-style-type: none"> - Toebrengen van pijn en/of letsel, zoals: duwen, trekken, slaan, schoppen, stompen, steken, schieten, krabben, bijten, et cetera - Vastgrijpen - Agressieve houding of –gedrag, intimidatie - Vertoon van wapens of grijpen van voor bedreiging of verwonding geschikt voorwerp

Hoe reageren bij agressie?

<i>Do's: hoe reageren?</i>	<i>Don'ts: hoe NIET reageren ?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Blijf altijd rustig - Verhef je stem niet. Schreeuw niet terug Controleer je ademhaling. Blijf rustig 	<ul style="list-style-type: none"> - Zelf een bedreiging vormen door houding of gedrag
<ul style="list-style-type: none"> - Wees geduldig en tactvol 	<ul style="list-style-type: none"> - Grof worden
<ul style="list-style-type: none"> - Wees vastberaden - Zeg dat je wilt luisteren, maar niet als er tegen je geschreeuwd of gescholden wordt - Neem iemand serieus, erken de ander in zijn emotie 	<ul style="list-style-type: none"> - Je voor alles en nog wat laten uitmaken
<ul style="list-style-type: none"> - Geef aandacht - Leg contact - Stel vragen - Luister goed 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagatelliseren Negeren - Overtroeven - In discussie gaan
<ul style="list-style-type: none"> - Toon assertief gedrag - Toon initiatief - Zoek oplossingen - Houd de leiding - Blijf gericht op de-escalatie én op een oplossing Snap wat je aan het doen bent (volg een training) 	<ul style="list-style-type: none"> - Afwachtende houding
<ul style="list-style-type: none"> - Roep tot de orde 	<ul style="list-style-type: none"> - De ander volledig zijn gang laten gaan
<ul style="list-style-type: none"> - Stel je grenzen 	<ul style="list-style-type: none"> - Over je heen laten walsen
<ul style="list-style-type: none"> - Als je zo doet, praat ik niet verder met je 	<ul style="list-style-type: none"> - Rustig je grenzen stellen