

Welkom bij de Gezond & Zeker
Innovatiedag 2021

Omgaan met lastig en dwingend gedrag



Ivo Spanjersberg
Sportpsycholoog, trainer, coach



Programma training



- Introductie, praktische zaken en doelen
- Fysiek effecten agressie
- Theorie 3 soorten agressie
- Aanpak en wapenkast

Doel vandaag

- Antwoord op de volgende vragen:
 - Waar komt agressie vandaan?
 - Hoe kan ik mijn eigen stress te verlagen?
 - Hoe kan ik boosheid de-escaleren en effectief grenzen stellen zodat vervelend gedrag stopt
- Boeiende online workshop



Voorstellen



Ivo Spanjersberg

Trainer, coach en adviseur voor **Corpus Sanum**

- Agressie trainingen: Justitie, politie, NS, deurwaarders, onderwijs, ziekenhuizen, zorginstellingen, etc.

- Sportpsycholoog:

- Werkzaam op Papendal voor TeamNL
- O.a. Olympische sporters begeleid naar Athene 2004, Vancouver 2010, Londen 2012, Sochi 2014, Rio 2016, Pyeongchang 2018, Tokyo 2021

Corpus Sanum
GEZOND & VEILIG WERKEN

Werkwijze



- Theorie & tools
- Filmpjes
- Vragen en een poll
- Breakout rooms

Spelregels

- Weergave: camera aan (tip: alleen de trainer in beeld, hide selfvieww)
- Audio standaard op mute
- Steek je hand op als je iets wil zeggen of unmute jezelf
- We nemen de training niet op, maar alles is zichtbaar voor iedereen



Agressie

- Agressie is helaas een maatschappelijk fenomeen
- Enorm toegenomen de laatste 20, 30 jaar



Poll agressie-ervaringen



- Vul de (anonieme) poll in:

In 2020 en 2021, tijdens de uitoefening van je werk:

- Is er tegen jou geschreeuwd? (j/n)
- Ben je uitgescholden? (j/n)
- Ben je fysiek aangeraakt op een vervelende manier? (j/n)
- Ben je bedreigd? (j/n)
- Ervaar je tijdens corona meer of minder agressie dan ervoor?

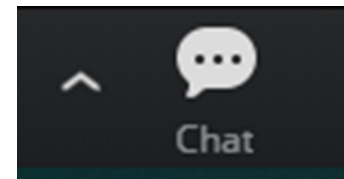
Poll agressie-ervaringen



- Opvallende uitkomsten?

Agressie

- Wie bepaalt of iets agressief is?
 - Het 'slachtoffer' bepaalt of iets bedreigend overkomt, niet de agressor
- Wat doet agressie met je?
 - Agressie kan stress en heftige lichamelijke en emotionele reacties oproepen
- Welke drie reacties kennen we?





Vechten
(agressie)



Vluchten
(angst)



Bevriezen
(twijfel)

Stress reactie



- Waarom hebben we deze reacties?

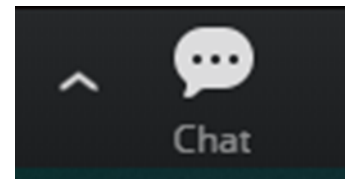
Stress reactie



Stress



- Hoe reageren onze hersenen op stress?
- De amygdala 'slaat aan' (in het limbisch systeem)
- Dat is een soort 'brandmelder' die voortdurend op mogelijk gevaar alert is
- Welk stofje komt als eerste vrij?



Stress

- Effecten adrenaline:
 - snellere hartslag
 - stijging bloeddruk
 - betere doorbloeding van de spieren
 - hogere spierspanning
 - zweten
 - snellere ademhaling
 - vergroting van de pupillen



Reactie op agressie



- Agressie/boosheid kan een instinctieve reactie oproepen:
vechten, vluchten of bevriezen
- De kunst is rustig te blijven (betere gedragskeuzes)
- Makkelijker gezegd dan gedaan

Omgaan met stress

Technieken om rustig te worden:

- Rustig ademen
- Spieren bewust ontspannen
- Tot 10-tellen
- Stevig (en 'geaard') staan/zitten
- Observeren ('waarnemen')
- Gedachten sturen: helpende gedachten die **waar** zijn en **helpen om rustig** te worden en effectief te handelen
- Time-out



een lees- en doeboek voor kinderen en jongeren

Alieke Steenruit

Omgaan met agressie

- Fysieke reactie op stress
- Drie soorten agressie:
 1. Frustratie agressie
 2. Instrumentele agressie
 3. Willekeurige of pathologische agressie
- Herkenning en omgang



Frustratie agressie

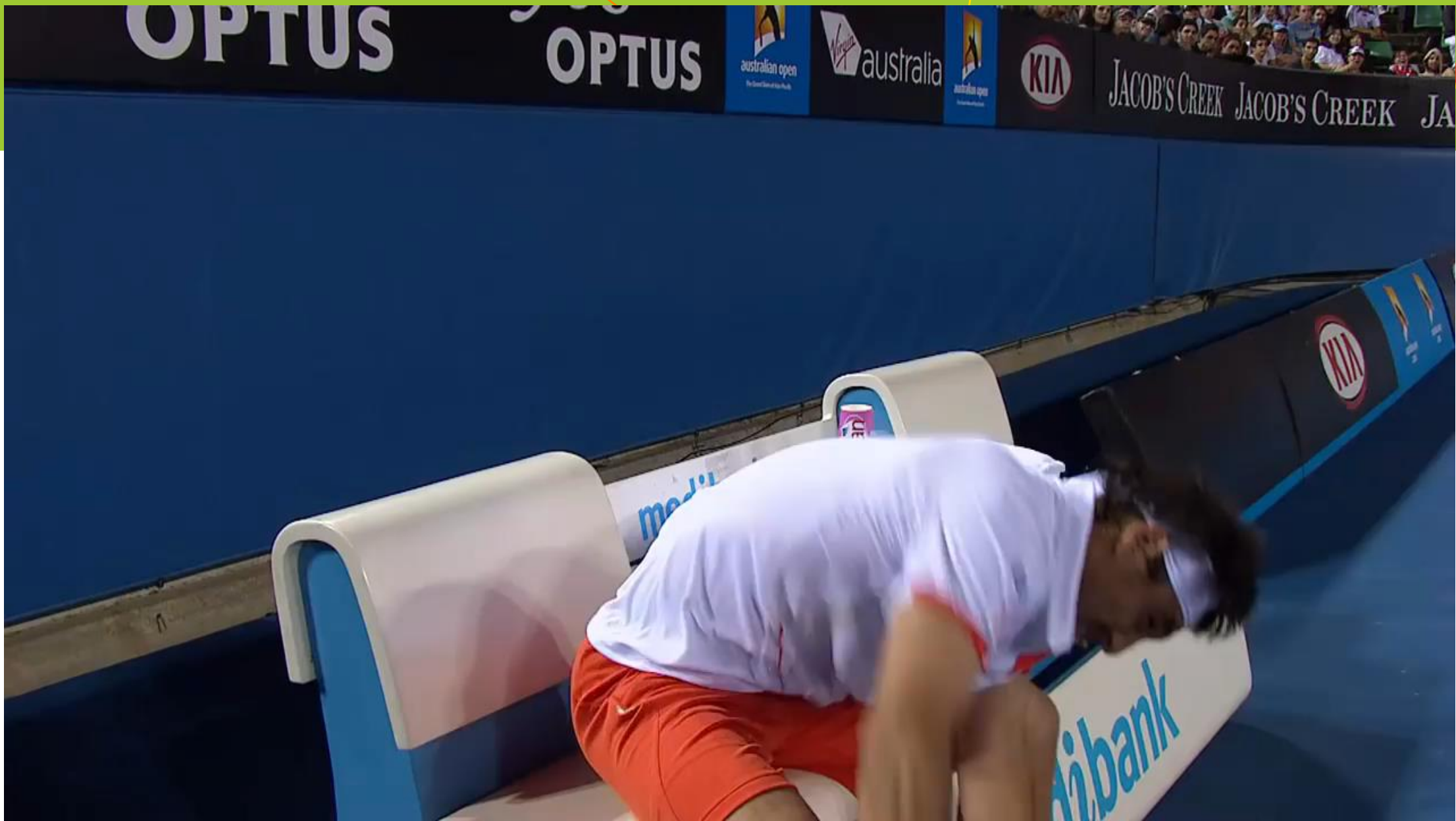


Frustratie agressie



Woede...





Frustratie gedrag

Kenmerken

- Oorzaak?
 - Frustratie: Tegenslag, 'volle emmer' met frustraties
- Gevolg?
 - Irritatie tot boosheid
- Gecontroleerd?
 - Ongecontroleerd, emotioneel
- Voorspelbaar?
 - Vaak onvoorspelbaar, 'ontploffen' kan plotseling, meestal plotseling
- Persoonlijk?
 - Onpersoonlijk, gericht 'op de bal'
 - Bij 'verkeerde' benadering wel persoonlijk
- Doel?
 - Niet doelgericht: hoogstens ontlading
- Nodig?



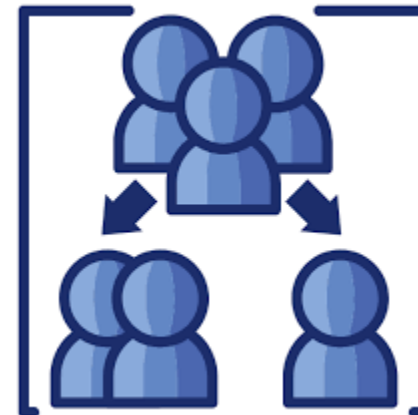
Breakout room: rustig krijgen



Zet de gesprekstechnieken in de juiste volgorde, van 1 - 7:

- Informeren
- Vragen stellen / doorvragen
- Advies, tip geven
- Begrip tonen
- Oplossing zoeken
- Samenvatten
- Luisteren

Breakout room: rustig



Gespreksmodel

1. Luisteren

2. (Door)vragen

3. Samenvatten

4. Begrip tonen

5. Informatie geven

6. Oplossing zoeken

7. Advies, tip

Lastig gedrag

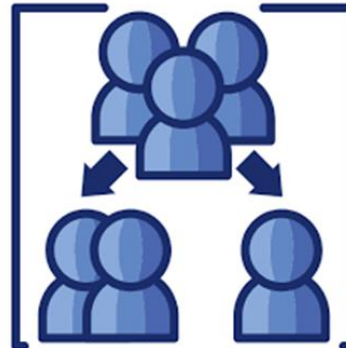


- Soms gaat de ander vanuit frustratie over je grenzen heen (schelden, schreeuwen, vloeken, onrust, etc.)
- Kunst: 'begrenzen met ruimte'
- Te snel begrenzen: De ander ziet je als tegenstander
- Gevolg: strijd en het wordt persoonlijk!
- Dus eerst stoom afblazen, dan pas begrenzen

Breakout room: De wapenkast

Zet in de goede volgorde:

- Grens aangeven
- Meeveren (begrip tonen en zeggen wat jij prettig vindt)
- Gesprek beëindigen
- Grens met keuze geven
- Negeren, doorvragen of afleiden



Wapenkast



- Gedrag benoemen, effect en keuze: - of + (zuur - zoet +) geven
- *U kunt kiezen: als u hiermee doorgaat gebeurt er ... als u ermee stopt gebeurt er*



Wapenkast

1. Negeren, doorvragen of afleiden
2. Meeveren
 - *Ik kan me voorstellen dat u dit vervelend vindt, maar ik vind het niet prettig als u vloekt*
3. Grens benoemen:
 - *Ik hoor u scheldwoorden gebruiken (gedrag), ik heb daar last van (effect), ik wil dat u daarmee stopt (gewenst gedrag)*
4. Grens met keuze geven
 - Gedrag benoemen, effect en keuze: - of + (zuur - zoet +) geven
 - *U kunt kiezen: als u hiermee doorgaat gebeurt er ... als u ermee stopt gebeurt er*
5. Uitvoeren (van 4)



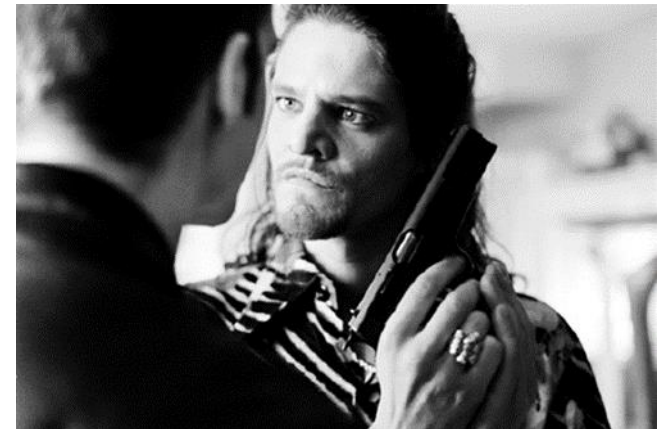
Instrumentele agressie



Instrumentele agressie

Kenmerken

- Actief, weloverwogen gedrag
- Doelgericht, gericht 'op de man/vrouw' (persoonlijk)
- Controle: Vaak beheerst en gecontroleerd
- Intentioneel: bedoeld om je onder druk te zetten
- Voorspelbaar: Herkenbare opbouw (wordt steeds erger bij ontbreken grens)



Instrumentele agressie



Soms lastig te herkennen

Straks een scene met snackbarhouder en een vaste klant (die op de pof eet)

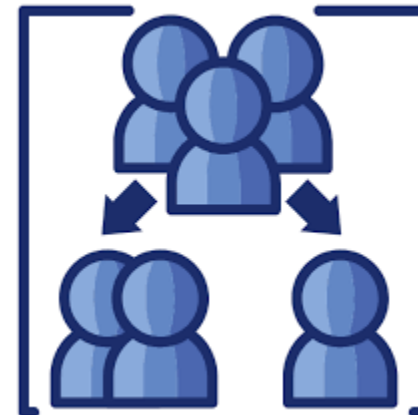
Observatie opdracht:

- Welk gedrag van de bezoeker is instrumenteel?
- Wat zou jou advies zijn aan de snackbarhouder?

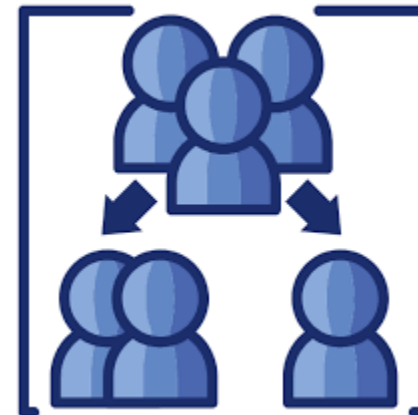


Breakout room:

1. Welk gedrag is instrumenteel?
 2. Wat is jouw advies aan de snakbareigenaar?
- Overleg in 2 minuten met één (twee) collega (s) in een breakout room



Breakout room:



Instrumentele agressie

Instrumenteel gedrag bezoeker:

- Negeren
- Stemverheffen, ('zogenaamd') boos zijn
- Inspelen op het gevoel ('vertrouwde mij niet?')
- Beschuldigen, betichten van 'gegoochel met cijfers'
- Dreigen ('Nog ene keer!')



Instrumentele agressie

Advies snackbarhouder:

- Breng de boodschap stevig en overtuigend
- Spreek direct aan, stel grenzen
- Benoem stemverheffing/beschuldiging, geef aan dat je dat niet wil
- Consequenties benoemen: 'Nu betalen, anders schrijf ik niet meer op'



Instrumentele



Verschillende vormen

- Beledigen, kleineren: *'Zeg meisje... '*
- Aardig doen: *'Blij dat ik met u te maken heb... kunt u dan voor mij...'*
- Dwingen: *'Nu wil ik dat u...'*
- Dreigen: inspelen op:
 - Angst : *'Als jij niet doet wat ik wil dan...'*
 - Represailles: *'Anders ga ik een klacht tegen jou indienen'*
 - Geweld: *'Als jij niet... dan ga ik jou...'*
- Zielig doen, inspelen op je gevoel:
'Jullie discrimineren'

Aanpak: wapen 3 en 4: gedrag begrenzen en consequenties benoemen

Samenvatting



Frustratieagressie:

- Functie: **ontladen**
- Kenmerk: **onpersoonlijk**
- Aanpak: meeveren

Instrumentele agressie:

- Functie: **pressiemiddel**
 - Kenmerk: **persoonlijk**
 - Aanpak: begrenzen
-
- In de praktijk: voortdurend wisselen en schakelen!
 - Nu de lastigste agressie: onder invloed of pathologisch

Frustratieagressie:

- Functie: **ontladen**
- Kenmerk: **onpersoonlijk**
- Aanpak: meeveren

Instrumentele agressie:

- Functie: **pressiemiddel**
 - Kenmerk: **persoonlijk**
 - Aanpak: begrenzen
-
- In de praktijk: voortdurend wisselen en schakelen!
 - Nu de lastigste agressie: onder invloed of pathologisch

Willekeurige of pathologische agressie



Willekeurige of pathologische agressie



- Bij mensen met een stoornis of drugsgebruik:
Communicatie is minder effectief
- Agressie kan een manier van communiceren zijn
- Bij verwarde personen
- Deze mensen zijn:
 - Weinig beïnvloedbaar
 - Soms onvoorspelbaar en gevaarlijk

Willekeurige of pathologische agressie



Omgang

- Vermijd strijd, kritiek en discussie, luister naar de ander
- Praat en beweeg rustig, met zelfvertrouwen
- Korte, heldere zinnen
- Raak de ander niet aan, houd afstand
- Geef aan wat je gaat doen (wees voorspelbaar en transparant)
- Straal zelfverzekerdheid uit (maar maak je niet extra groot)
- De-escaleer, bijvoorbeeld: laat de ander zitten, ga in op het verhaal van de ander, zoek een oplossing
- Teams: zorg voor info overdracht en zoek gezamenlijk naar oplossingen

Omgang pathologische/willekeurige agressie

- Bij dreigende situatie: Eigen veiligheid belangrijk (hou vluchtweg open)
- Schakel hulp in
- Geef simpele, eenduidige boodschappen (eventueel herhalen)
 - *'Ik wil dat u nu de kamer verlaat'*
- Ondersteun uw boodschap met 'congruente', zelfverzekerde lichaamstaal
- Toon en lichaamstaal komt aan





Conclusie

- Omgaan met agressieve mensen is en blijft lastig
- Blijf rustig (rustig ademhalen)
- Blijf bij jezelf, voel wat goed voor jou is, geef je grenzen tijdig aan
- Kies je gedrag gebaseerd op:
 - Je eigen grenzen
 - De grenzen van de organisatie
 - Je inschatting van de ander



Feedback

Zet een top en een tip over deze workshop in een persoonlijke chat naar mij

- Dank jullie wel!

