

# Welkom bij Gezond & Zeker Innovatiedag 2024

**Gezond  
& zeker**  
In actie voor veilig, energiek en gezond werken

## Omgaan met lastig en dwingend gedrag



Ivo Spanjersberg  
Sportpsycholoog, trainer, coach

# Programma workshop



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

# Doel workshop



- 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 workshop



# Introductie



Corpus Sanum  
GEZOND & VEILIG WERKEN

Ivo Spanjersberg

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

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

- Sportpsycholoog:

Werkzaam op Papendal voor TeamNL

- Olympische sporters begeleid naar Athene 2004, Vancouver 2010, Londen 2012, Sochi 2014, Rio 2016, Pyeongchang 2018, Tokyo 2021, Peking 2022

# Agressie-actualiteit



# Agressie in de zorg

- Vanochtend op NU.nl
- 61% van zorgmedewerkers ervoer agressie in 2023
- Sinds Corona lijken mensen een korter lontje



144 NUjij-reacties



**Agressiebeleid in zorg niet terug te zien in cijfers: 'Beveiliging dagelijks ingezet'**

Door Linda van Beest

13 mei 2024 om 05:03 | Update: 19 min. geleden

**Onlangs waren zorgmedewerkers twee minuten stil uit protest tegen geweld. De steekpartij tegen een GGZ-medewerker in Heerlen was een van vele incidenten in de zorg. Hoewel er meer beleid is gemaakt tegen agressie, is het aantal incidenten nog niet gedaald.**

# Agressie

- Wat doet agressie met je?
- Agressie kan stress en heftige lichamelijke en emotionele reacties oproepen
- Welke drie reacties kennen we?



# Reactie op agressie



- Vechten, vluchten en bevriezen
- 3 instinctieve, oer-reacties
- Waarom hebben we deze reacties?



# Stress reactie



# Stress



- De kunst is rustig te blijven
- Makkelijker gezegd dan gedaan...

**RUSTAAGH.**



OPTUS

OPTUS



JACOB'S CREEK JACOB'S CREEK JA

medibank

medibank



# Omgaan met stress

Technieken om rustig te worden:

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



# Omgaan met agressie



Drie soorten agressie

1. Frustratie agressie
  2. Instrumentele agressie
  3. Pathologische agressie
- Herkenning en omgang

# Frustratie agressie



# Frustratie agressie



# Frustratie





# Frustratie agressie

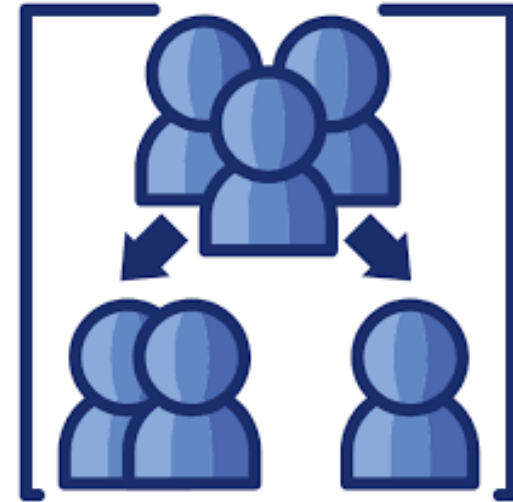


## Kenmerken

- 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?

# Rustig krijgen

1. Welke (gespreks)technieken kun je inzetten om de ander rustig te krijgen in een gesprek? Zet ze ook in de goede volgorde.



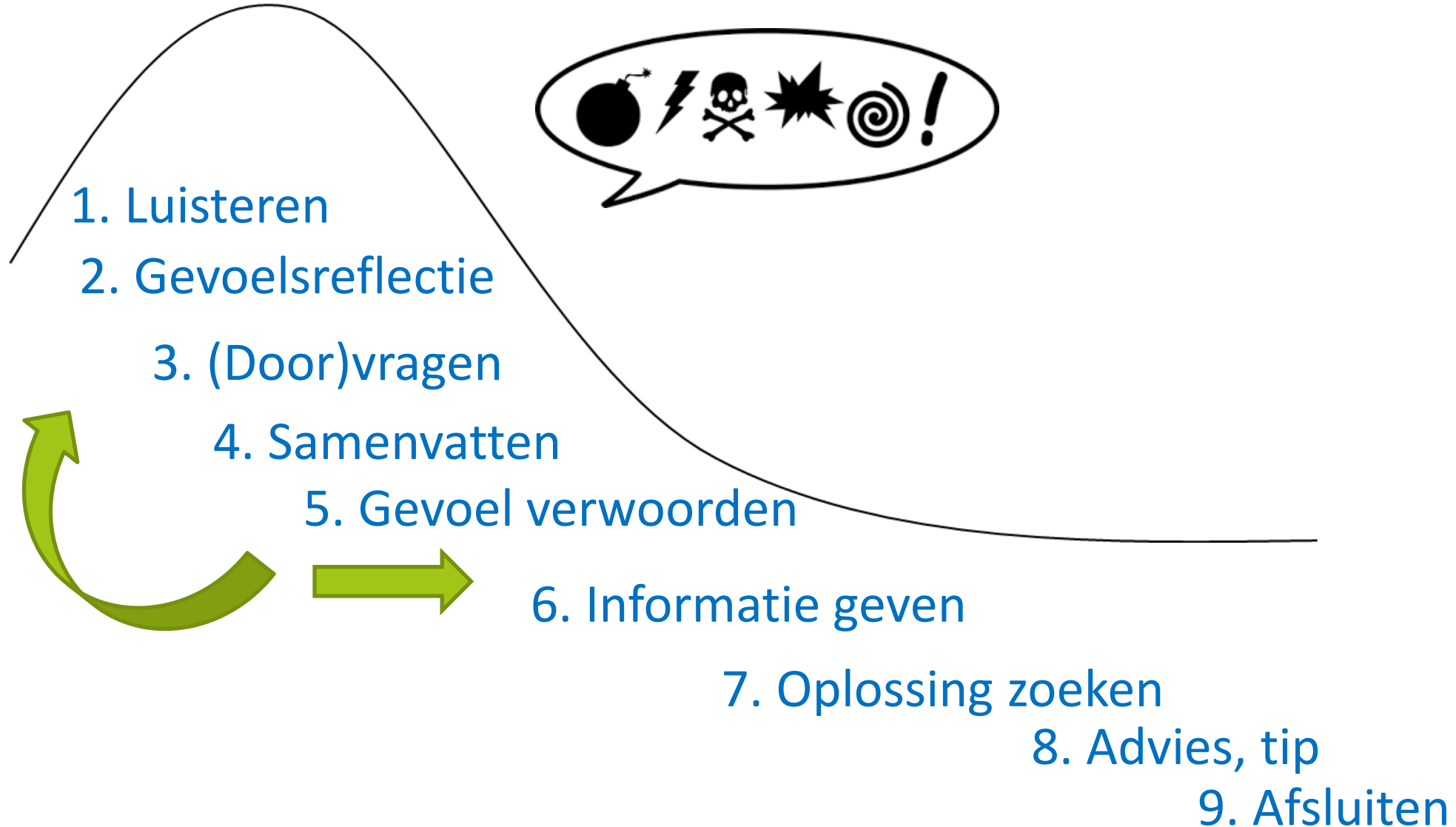
# Rustig krijgen



- Informatie geven
- Vragen stellen / doorvragen
- Afsluiten, afspraken herhalen
- Gevoelsreflectie
- Advies, tip geven
- Gevoel verwoorden
- Oplossing zoeken
- Samenvatten
- Luisteren



# Gespreksmodel omgaan met frustratie



# Grensoverschrijdend gedrag

- Wat als mensen over jouw grenzen heen gaan?
- Gedrag begrenzen, hoe dan?



# Wapenkast

- Gedrag begrenzen
- Meeveren (begrip voor de ander, dan jouw gevoel)
- Gesprek beëindigen
- Grens met keuze geven
- Gevoel verwoorden (gedrag negeren)



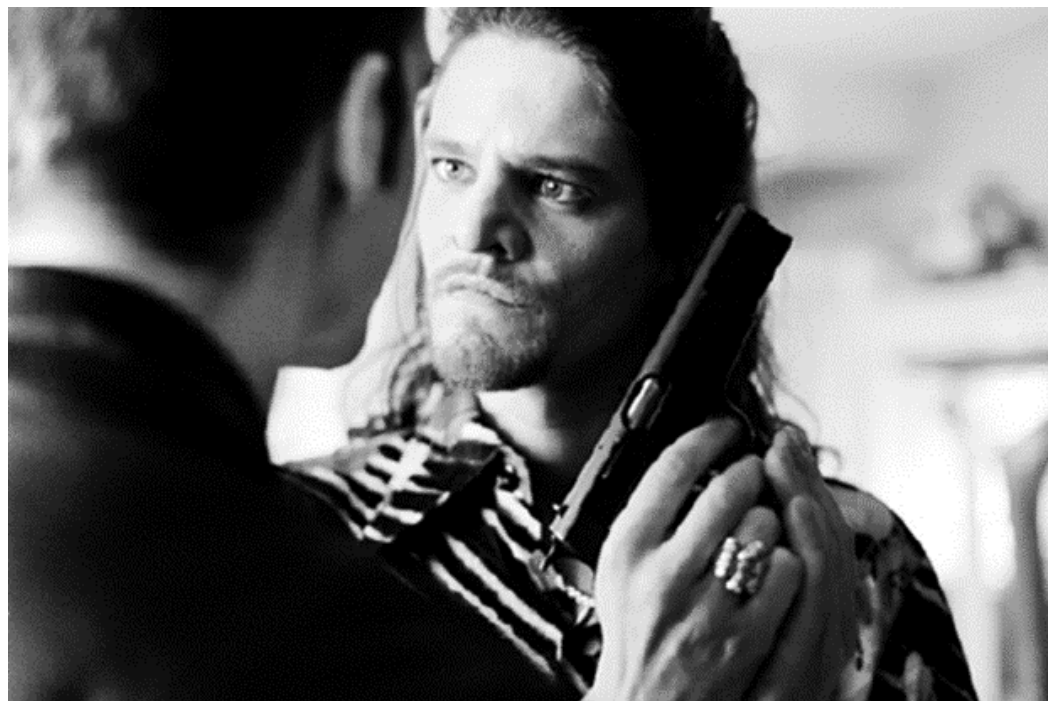
# Wapenkast

1. Gevoel verwoorden (gedrag negeren, PG: afleiden)
2. Meeveren
  - *'Volgens mij heeft het gesprek als onprettig ervaren, maar ik vind het niet prettig als u mijn collega uitscheldt'*
3. Grens aangeven:
  - *'Ik hoor u scheldwoorden gebruiken (gedrag)*
  - *'Ik heb daar last van (effect)'*
  - *'Ik wil dat u ... (gewenst gedrag)'*
4. Grens met keuze geven
  - Gedrag benoemen, effect en keuze: - of + (zuur - zoet +)
  - *'U kunt kiezen: als u hiermee doorgaat gebeurt er ... als u ermee stopt gebeurt er .....*
5. Uitvoeren (van 4)





# Instrumentele agressie



# 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 zonder grens)

## Verskillende vormen

- Beledigen, kleineren: *'Zeg meisje...'*
  - Aardig doen: *'Blij dat ik met u te maken heb... kunt u ...'*
  - Dwingen: *'Nu wil ik dat u...'*
  - Dreigen: inspelen op:
    - Angst : *'Als jij niet doet wat ik wil dan...'*
    - Represailles: *'Anders ga ik een klacht indienen'*
    - Geweld: *'Als jij niet... dan ga ik...'*
  - Zelig doen, inspelen op je gevoel:
    - *'Jullie discrimineren'*
- Aanpak: wapen 3 en 4: gedrag begrenzen en consequenties benoemen



# Pathologische agressie



# Pathologische agressie

- Veel verschillende vormen
- Aanpak verschilt per stoornis en situatie
- Bij mensen met een stoornis of drugsgebruik: Communicatie is minder effectief
- Agressie kan bij 'verwarde personen' communicatie zijn
- Deze mensen zijn:
  - Weinig beïnvloedbaar
  - Soms onvoorspelbaar en gevaarlijk



# Pathologische agressie

Bij verwarde personen:

- Verminder stress en spanning
- Vermijd strijd, kritiek en discussie
- Luister naar de ander, zoek een oplossing
- Praat en beweeg rustig
- Korte, heldere zinnen
- Raak de ander niet aan, houd afstand
- Geef aan wat je gaat doen (wees voorspelbaar en transparant)



# Pathologische agressie

## Teams:

- Zorg voor goede overdracht
- Zoek gezamenlijk naar oplossingen
- Bedenk preventieve maatregelen





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

**EEN GRENS  
IS EIGENLIJK  
EEN WENS**

**OM VERDER  
TE GAAN**

*Loesje*

# Vragen?



# Contactgegevens



Ivo Spanjersberg

[www.ivospanjersberg.nl](http://www.ivospanjersberg.nl)

[i\\_spanjersberg@hotmail.com](mailto:i_spanjersberg@hotmail.com)

06-48251152

Corpus Sanum

GEZOND & VEILIG WERKEN