

Online training voor SAM:

Omgaan met boosheid en frustratie

Enkele praktische afspraken

- Microfoon afzetten als je niet aan het woord bent.
- Hoofdtelefoon gebruiken als veel achtergrondgeluiden.
- Als je iets wil zeggen, hand opsteken of typen in de chatbox.
- Is het voor iedereen ok om de camera aan te zetten? Eventueel camera af als je even weg moet.
- Pauze van 15 minuten voorzien na 1u15.
- Vertrouwelijkheid
- GSM in de nabijheid
- Materiaal wordt via Lies doorgemailed na eerste sessie



Het programma

DAG 1: (04/03/21)

Welkom, kennismaking en check-in
Kadering en duiding obv incidenten
Aanpak: HOE? en WAT? bij FA en IA
Afronden en uitchecken

DAG 2: (18/03/21)

Inchecken + opfrissen

Verdiepen aanpak:

- Proces van boosheid
- 4 manieren van luisteren
- Casussen

Belang van impact

Check-out



Elke sessie duurt 1u15 met ertussen een kwartier pauze.
We werken vandaag tot 15u30, met een middagpauze van $\frac{3}{4}$ uur.

Kennismaking

Vragen:

Wie ben
je?

Hoe lang
werk je al
bij SAM?

Wat is jouw functie?
Waar werk je?



Check-in

Vragen:

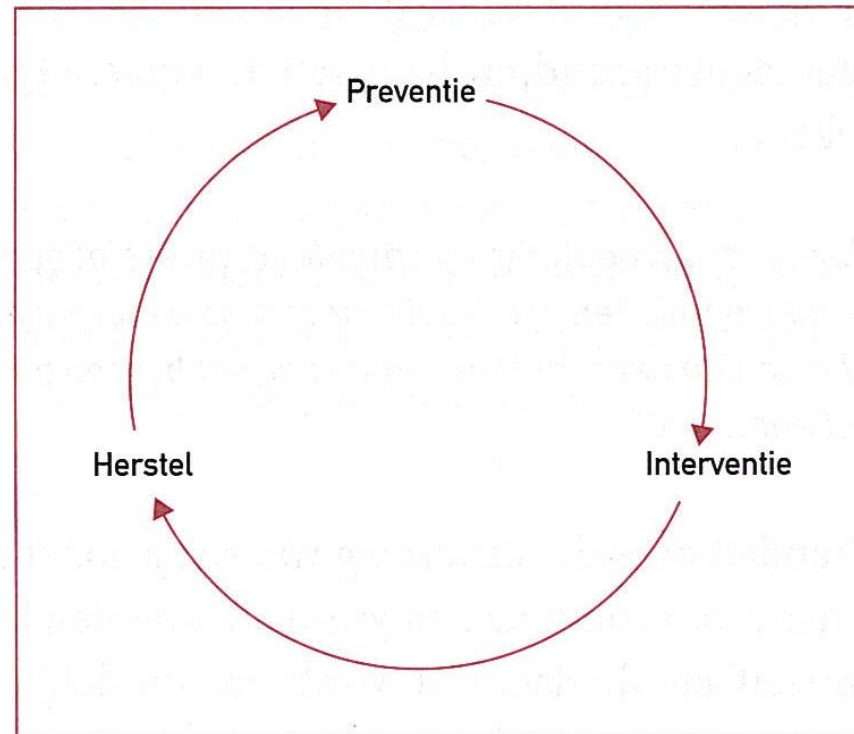
Waar zit je en waarom
zit je daar?

Wat wil je uit deze
vorming halen (wat wil
je meer weten, meer
kunnen, meer doen...)?

Waar kijk je naar uit en
waar kijk je wat
tegenop
in deze online sessie?



Duiding



Belevingsoefening

Uitnodiging:

Neem een concreet voorbeeld van een incident met agressie op het werk voor terug voor de geest.

Individueel:

- 1) Wat deed/zei diegene die agressief gedrag stelde (wat waren de **FEITEN**)?
- 2) Wat bracht de agressie bij jou teweeg (wat was de **IMPACT** bij jou)?



Duiding

FEITEN

Bijvoorbeeld:

- Schelden
- Roepen
- Uitdagen
- Intimideren
- Provoceren
- ...

IMPACT

Bijvoorbeeld:

- Onzeker
- Angstig
- Boos
- Verbaasd
- Bezorgd
- Verbouwereerd
- Ongemakkelijk
- Alleen
- ...



FEITEN

Andere mensen erbij betrekken
Spugen
Schelden
Schuld aanpraten
Verwijten
Pesten
Koffietas gooien
Blijven ratelen
Procoveren en intimideren
Weglopen
Seksuele bewegingen maken
Bedreigen
Vuistslag geven
Vernederen
Uitdagen
Passief agressief zijn
Heel dichtbij komen, mondkmasker afzetten
Manipuleren
Verdeeld, twee kanten
Groep versus ind

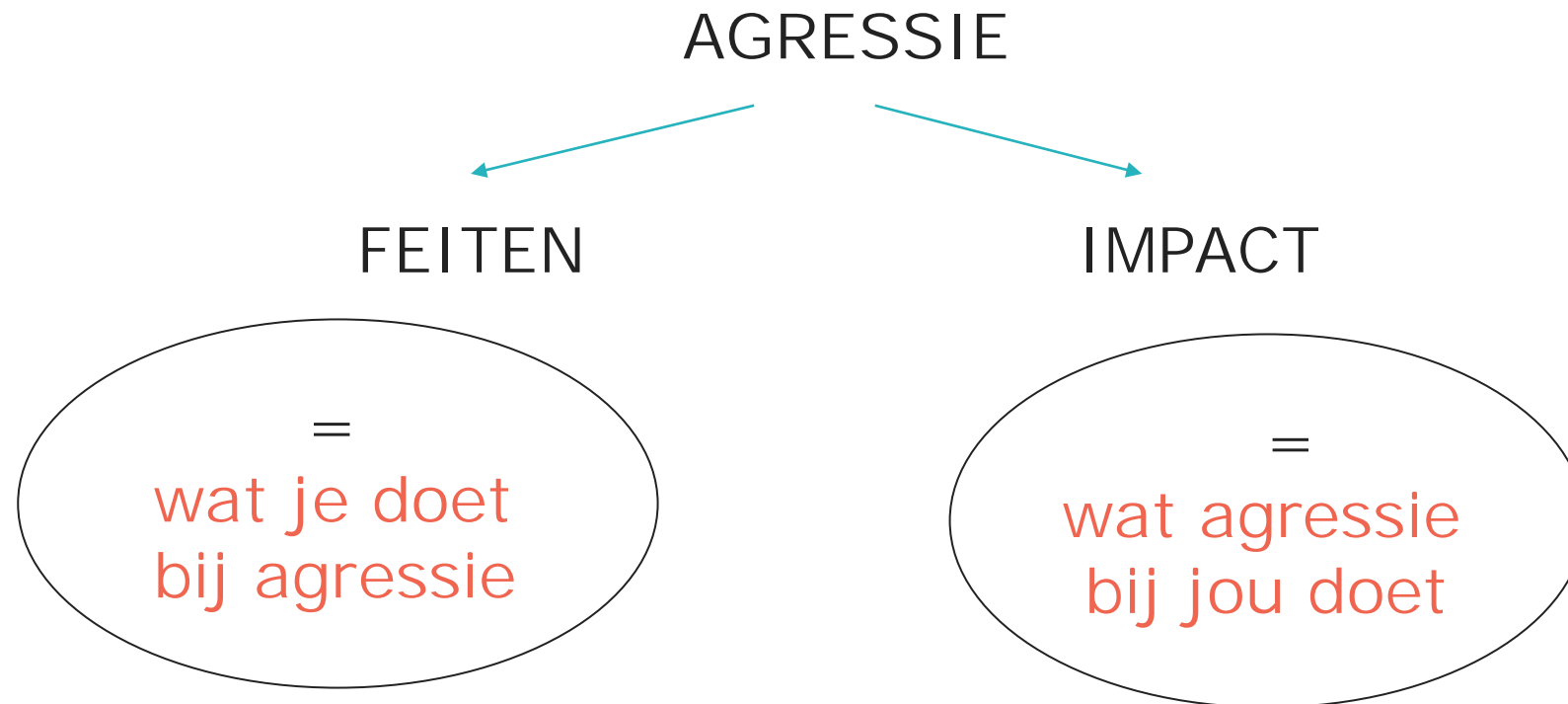
IMPACT

Frustratie
Ongemakkelijk
Machteloos
Onzeker
Chaos
Ontredderd
Verstijven
Angstig
Bezorgdheid
Teleurstelling
Vermoeid
Schuldig
Onveilig
Hartslag omhoog
Alleen
'mislukking'
Verdriet
Twijfel
Paniek
Adrenaline
Verontwaardiging



Duiding

WAT IS AGRESSIE ?



Duiding

WAT IS AGRESSIE ?

AGRESSIE = communicatie

mensen willen iets zeggen = OK

MAAR

manier waarop ≠ OK



Duiding

WAT IS AGRESSIE ?

AGRESSIE

is **gedrag** dat

(bewust of onbewust) gesteld wordt,
met als mogelijk gevolg dat de ander
wordt gekwetst (fysiek en/of emotioneel),
wordt vernederd, wordt gedepositioneerd.

Het agressieve gedrag brengt **schade** toe aan
personen, aan zichzelf en/of aan de materiële omgeving.



Duiding

VORMEN VAN AGRESSIE

→ **verbale** agressie

(uitgescholden worden, cynisme)

→ **psychische** agressie

(onder druk gezet, gehanteerd, geprovoceerd worden)

→ **fysieke** agressie

(geslagen, gestampt, met voorwerpen bekogeld worden)

→ **seksuele** agressie

(ongewenste intimiteiten, verbaal tot fysiek)



Duiding

SOORTEN AGRESSIE

① **frustratie-agressie**

② **instrumentele agressie**

③ **agressie veroorzaakt door een psychisch of
organisch ziektebeeld** (cfr cursus rond psychische kwetsbaarheid)



Duiding

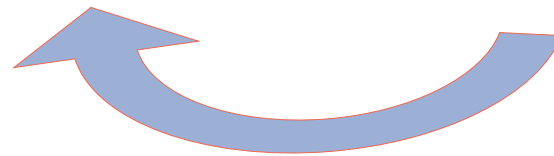
FRUSTRATIE-AGRESSIE

- **O**nvoorspelbaar
- **H**evige emotie
- **B**ewustzijnsvernauwing
- **N**iet gericht op HV als persoon

INSTRUMENTELE AGRESSIE

- **V**aststaand spanningspatroon
- **U**iterlijk schijnbaar kalm
- **Z**elfbeheersing
- **D**oelgericht

onbewust
onmacht



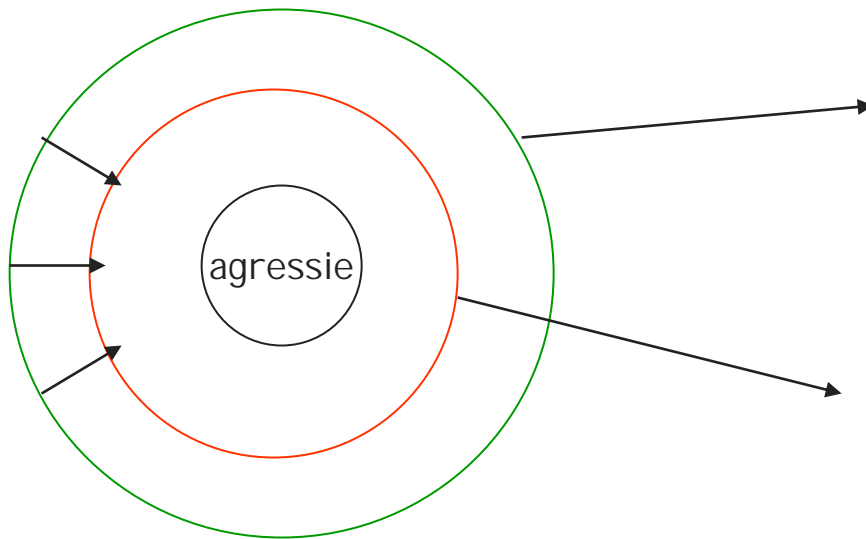
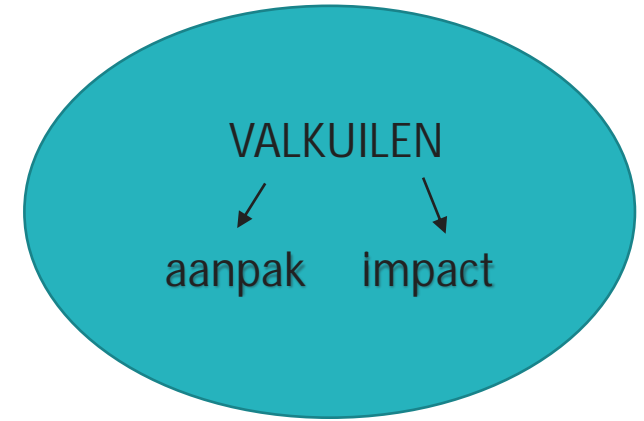
(on)bewust
macht

IA kan omslaan in FA



Duiding

TOLERANTIEDREMPEL TEN AANZIEN VAN AGRESSIE



= 'maatschappelijke' tolerantiedrempel

= tolerantiedrempel in
het **begin van carrière**

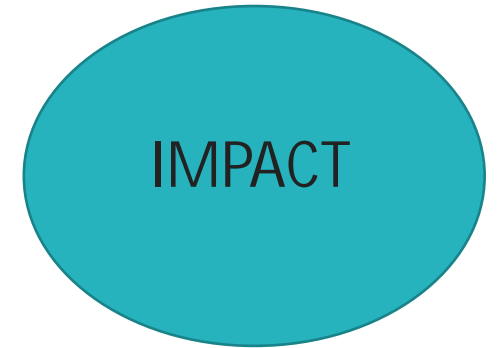
= tolerantiedrempel als je
al een **tijdje in het werkveld** staat



Duiding

‘NORMALE REACTIE OP ABNORMAAL GEDRAG’ ...

... DE BELEVING VAN AGRESSIE



Agressief gedrag roept steeds emotie op bij de andere(n).

Met name:

ANGST lichte spanning tot paniek

KWAADHEID irritatie tot woede

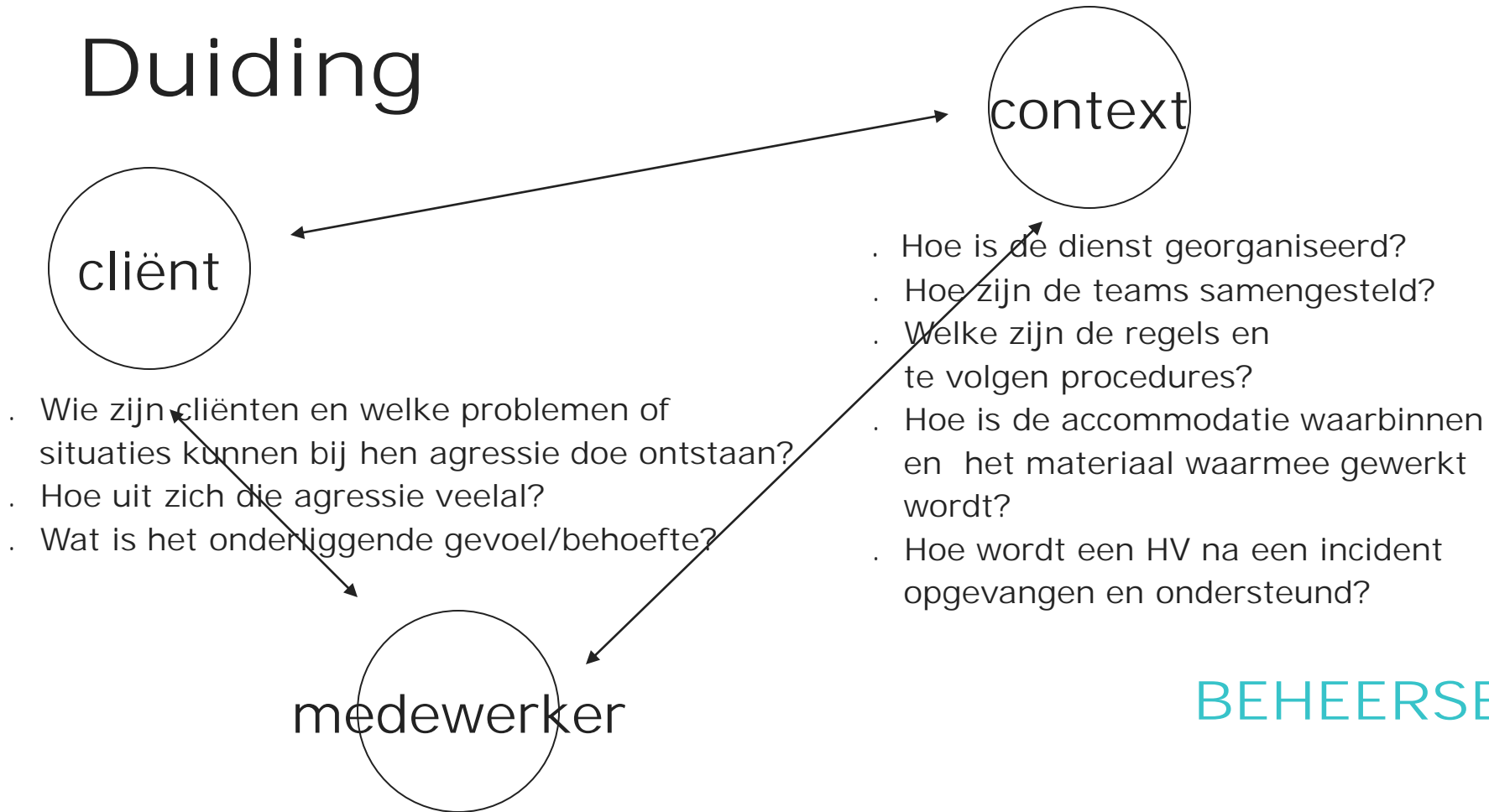


Duiding impact

- Impact is **normaal**, zegt iets over agressie, niet over je professionaliteit
- Focus bij jou als **medewerker** (ook impact bij agressor)
- Hele spectrum van **emoties** (vaak rond boos en bang)
- Niet **alert**? Mogelijks merk je geen impact op
- Agressie doet **altijd** iets met jou, ook de kleinere incidenten hebben impact
- Heel **vaardig** in omgaan met agressief gedrag zegt weinig over de grootte van de impact



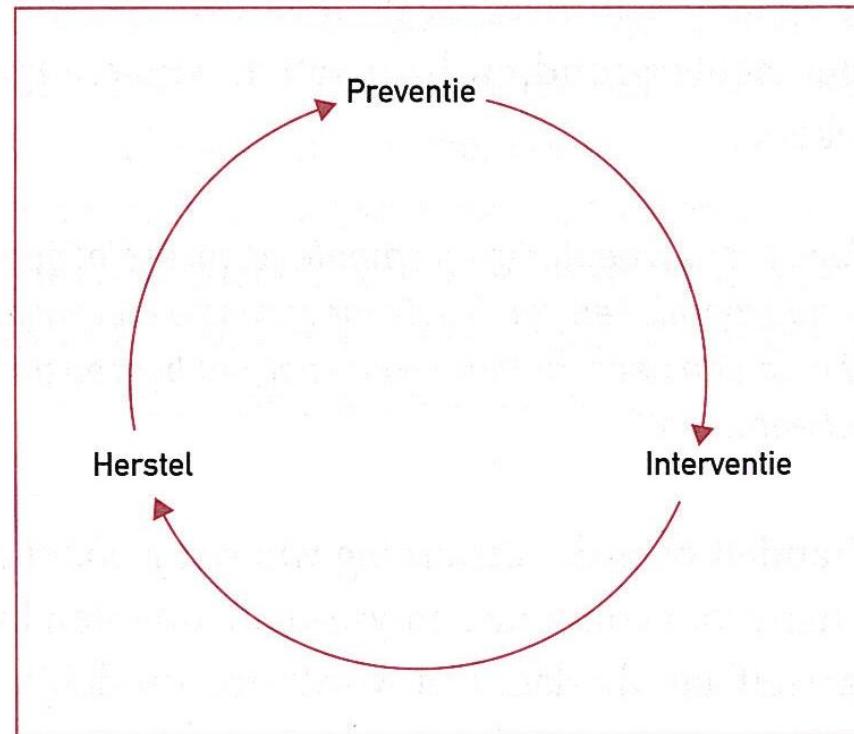
Duiding



BEHEERSEN VAN AGRESSIE

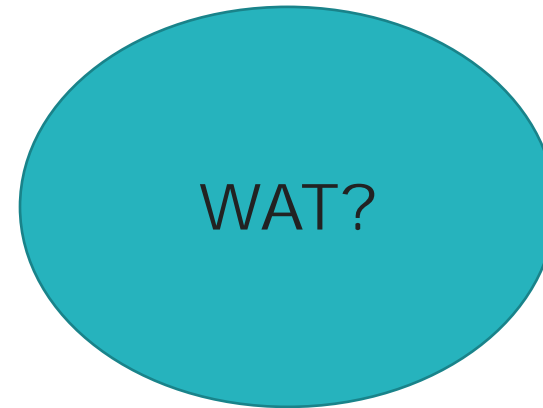
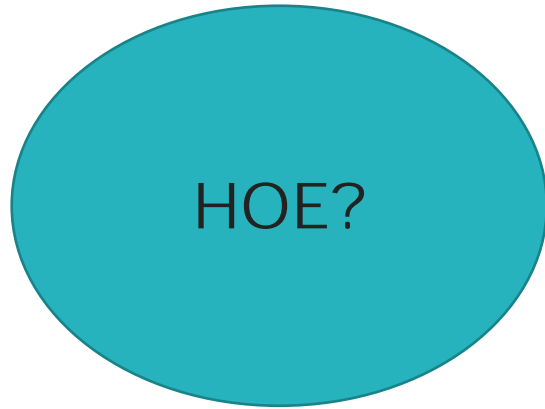


Aanpak van agressie



Aanpak van agressie

WAT TE DOEN?



Fysiologie van agressie/boosheid



Aanpak van agressie

WAT TE DOEN?



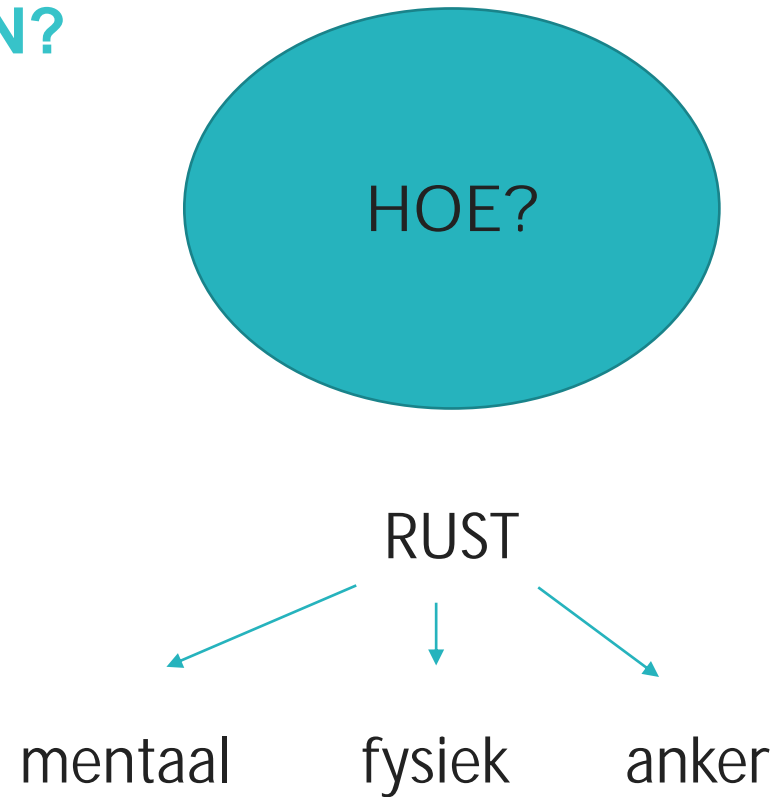
RUST

Wat helpt jou om je rust terug te vinden op een moment dat je onrustig bent?



Aanpak van agressie

WAT TE DOEN?



Aanpak van agressie

WAT TE DOEN?



RUST
KORDAAT
NEUTRAAL

<https://fb.watch/39afPfz1d4/>



Aanpak van agressie

WAT?

CONTACT (relatie)
NABIJ (begrenzing)

INSTRUCTIES (mogelijkheden)

HOE?

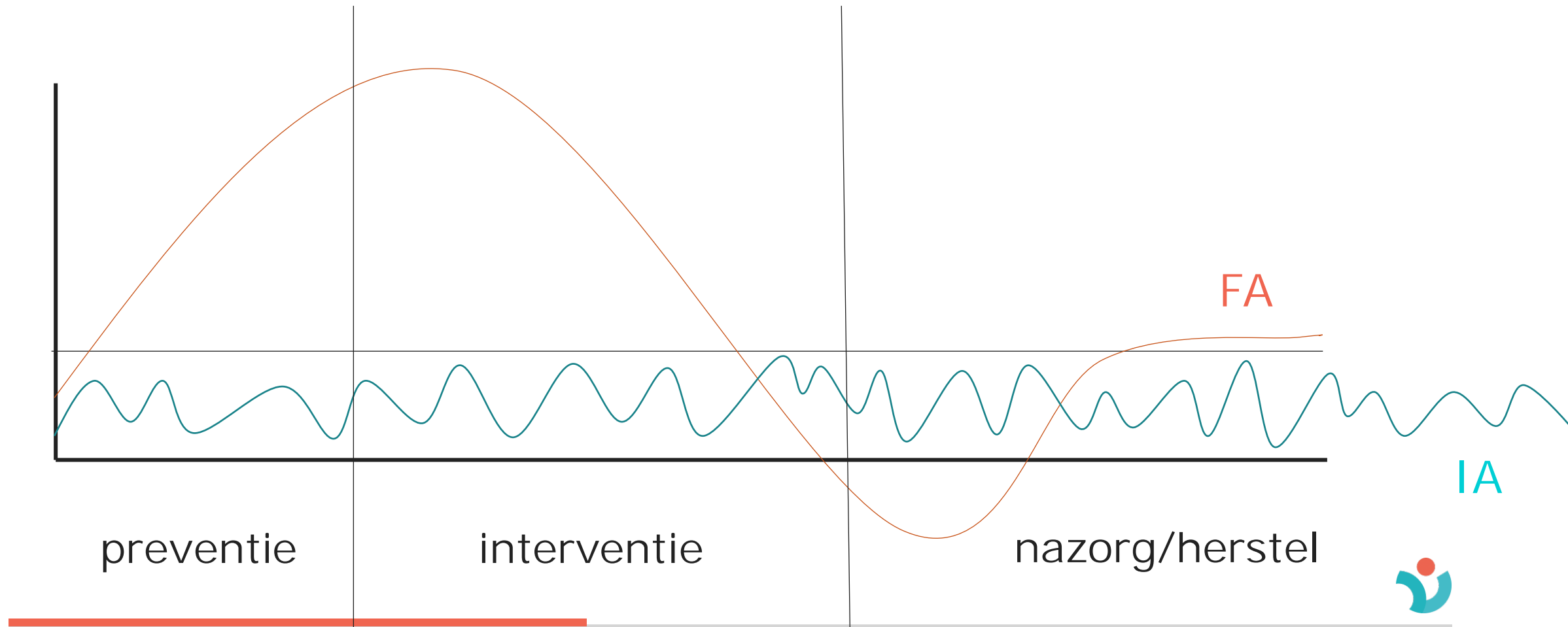
RUSTIG
KORDAAT
NEUTRAAL

FA

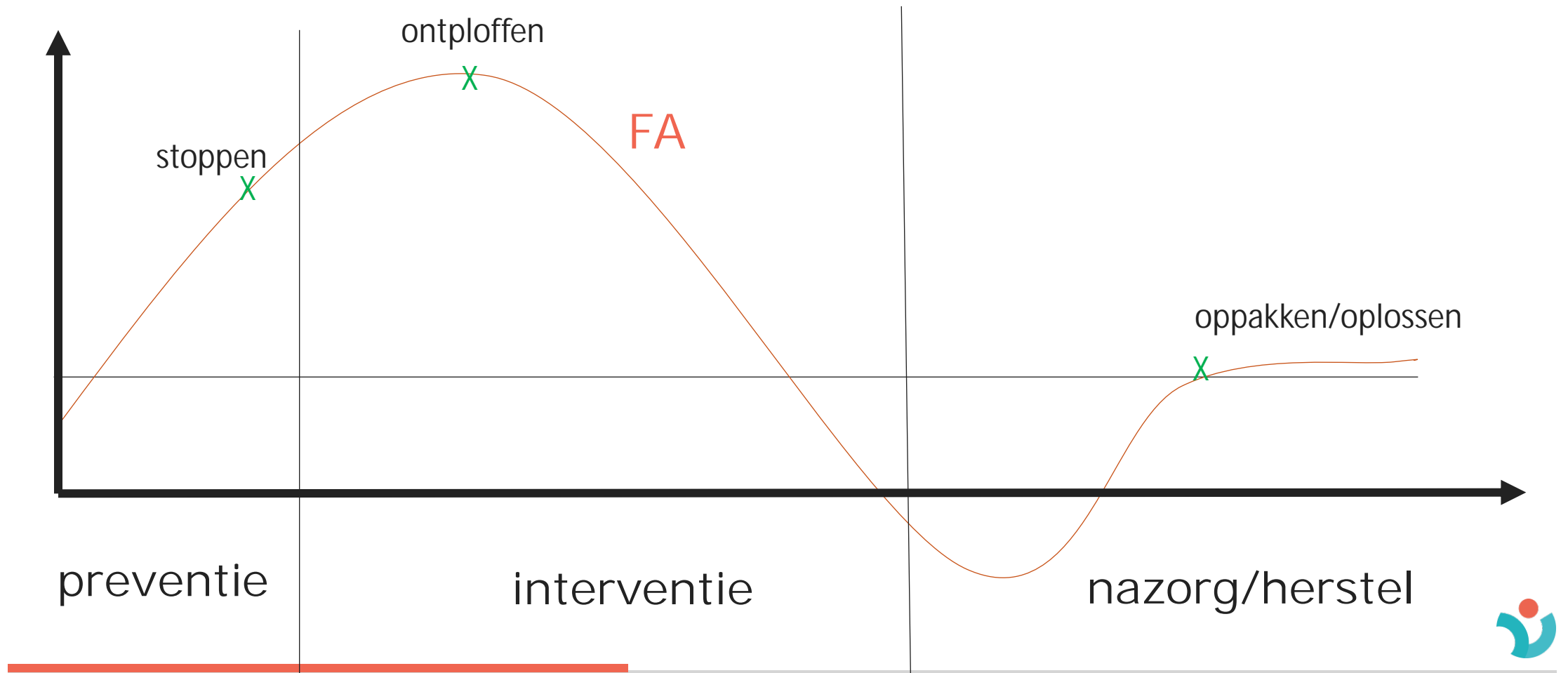
IA



Dynamiek van agressie



Dynamiek frustratie-agressie



Aanpak frustratie-agressie

Uitnodiging:

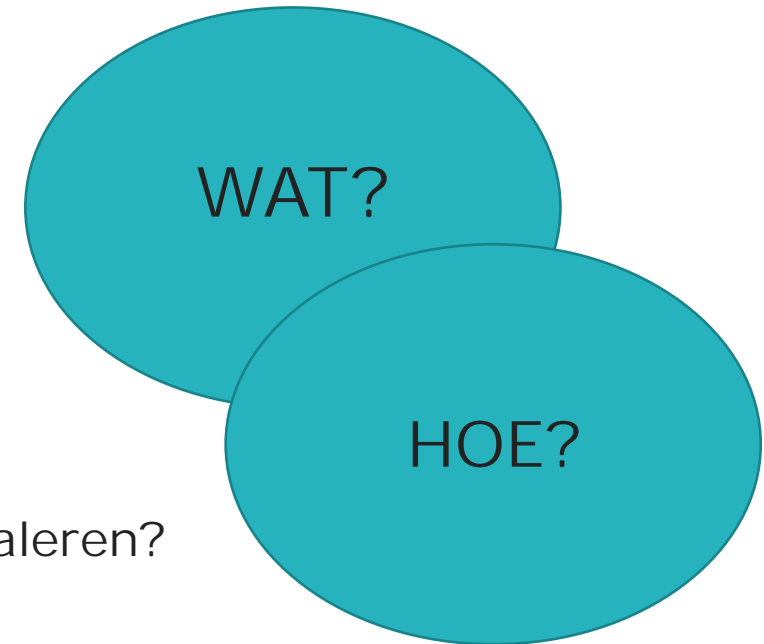
Bij FRUSTRATIE agressie:

Wat zou jou doen om dit agressief gedrag te stoppen, te de-escaleren?
Hoe zou jij deze situatie stoppen?
Welke instructies werken bij FA?

Tip:

Spreek af in je groepje wie de tips/voorstellen van aanpak noteert om nadien samen te brengen in de grote groep.

+ neem concrete voorbeelden erbij



Aanpak frustratie-agressie

Tips en instructies bij FA:

Erkenning geven

Uit de context halen: "we gaan efkens naar..."

Pauze inlassen

Apart gesprek voeren

Refereren naar afspraken

Even luisteren, laten spreken/razen + erkenning geven

Derde persoon inschakelen

Benoemen van het gedrag én erkenning geven

Eigen emoties eraan toevoegen



HERHALEN

Aanpak van agressie

HOE?

RUSTIG
KORDAAT
NEUTRAAL

WAT?

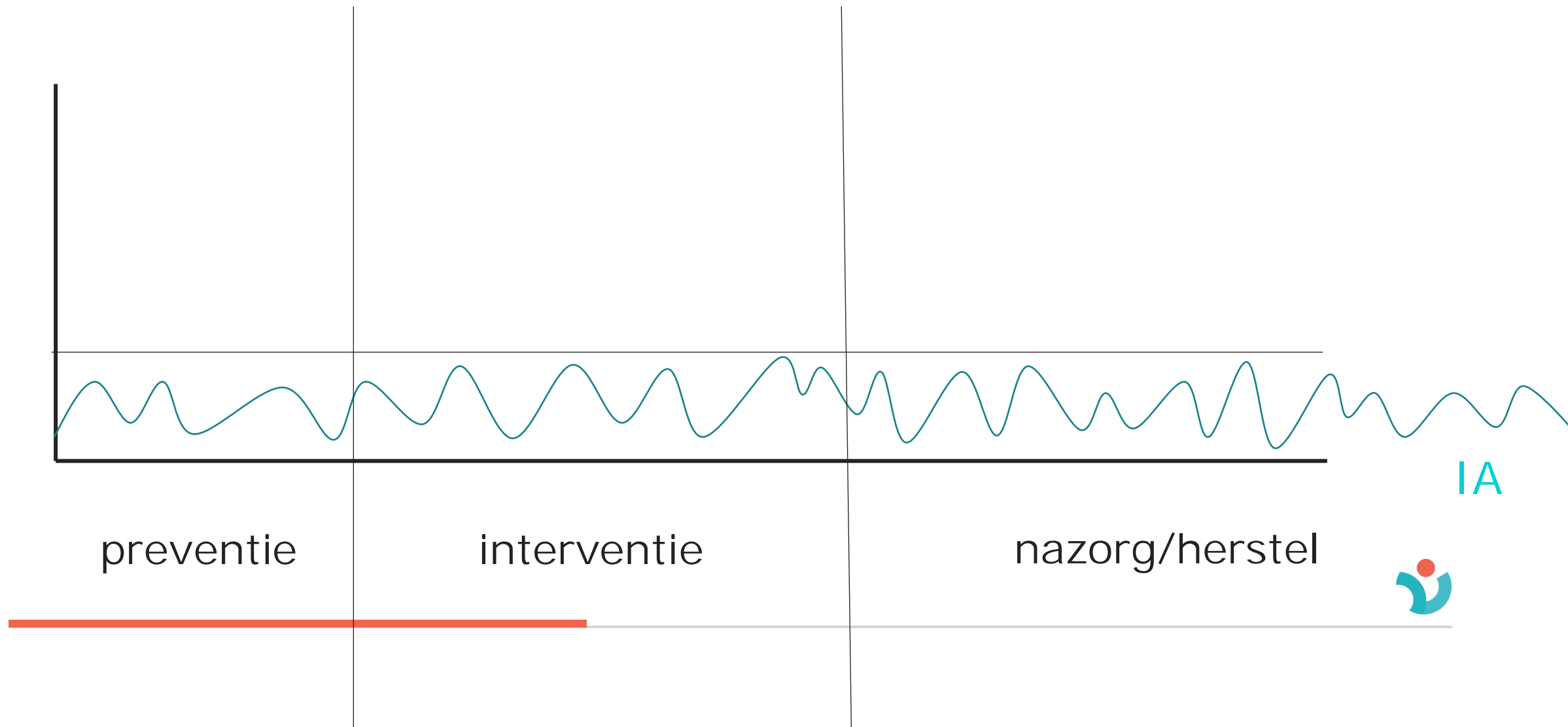
CONTACT (relatie)
NABIJ (begrenzing)
INSTRUCTIES (mogelijkheden)

FA - afleiden: concreet
uitvoerbaar
uit de inhoud

IA



Dynamiek van instrumentele agressie



Aanpak instrumentele agressie

Uitnodiging:

Wie heeft er een ervaring van INSTRUMENTELE agressie waarbij het je gelukt is om de agressie om te buigen?

DAN

In groepen en luister naar verhaal

DAN

Destilleer de acties/instructies die werken

Tip:

Spreek af in je groepje wie de tips/voorstellen van aanpak noteert om nadien samen te brengen in de grote groep.

WAT?

HOE?



Aanpak instrumentele agressie



uit de
strijd
blijven

Tips en instructies bij IA:

- Eigen gevoelens benoemen
- Erkenning geven voor de gevoelens van de ander
- Kans geven/ruimte geven
- Inhoudelijke verlaten
- Niet discussiëren
- Benoem en begrenns (!)
- Humor
- Niet verantwoordden
- Selectief negeren
- Wijzen op consequenties

Volgende keer geven we hier nog meer woorden aan in het proces van boosheid

HERHALEN



Aanpak van agressie

WAT?

CONTACT (relatie)
NABIJ (begrenzing)
INSTRUCTIES (mogelijkheden)
EMPATHIE (erkenning)

HOE?

RUSTIG
KORDAAT
NEUTRAAL

FA - afleiden: concreet
uitvoerbaar
uit de inhoud

IA - uit de strijd blijven



Check-out

Vragen:

Wat wil je nog graag delen om voor jou deze dag af te ronden?

