

## Reader training agressie en geweld



## Inhoudsopgave

	Pagina:
Programma	3
1. Inleiding	4
2. Agressie	5
2.1 Onderscheid in soorten agressie	5
2.2 Agressie een verdere onderverdeling	6
2.3 Vormen van ongewenst gedrag	7
3. Hoe om te gaan met verschillende vormen van agressie	8
3.1 Frustratie-agressie	8
3.2 Instrumentele agressie	9
3.3 Oefening	10
3.4 Een theorie over agressie gedrag	10
3.5 De escalatieladder	
4. Opvang naar ervaring met agressief gedrag	14
5. Gesprekstechnische interventies	16
5.1 Actief luisteren	16
5.2 Feedback geven	18
6. Wat moet u en uw organisatie met agressie doen?	20



## Programma

Voorstel

- 09h30 - Inloop
- 10h00 - Start training
- kennismaking
  - korte theorie over agressievormen
  - risicoschatting in de praktijk (met elkaar uitwerken)
  - melden van ongewenst gedrag; procedure en meldingsprioriteit
- 12h00 - Korte pauze
- 12h30 - Gesprekstechnieken en feedback
- Casuïstiek oefenen met trainingsacteur
- Eventueel fysieke component (jezelf in veiligheid brengen).
- 16h00 - Evaluatie en afsluiting



## 1. Inleiding

Deze reader is ondersteunend aan de training "agressie en geweld" van 365goesting.

De training wordt gegeven door Ron Willems met ondersteuning van een trainingsactrice.

**Ron Willems** is een gecertificeerd Arbeids- en Organisatiedeskundige. Ron ondersteunt organisaties vanuit 365goesting ten aanzien van verandertrajecten. Hij doet daarna onderzoek, geeft advies, traint en coacht. De 365goesting missie: 365 dagen met plezier aan het werk.

In deze reader wordt ingegaan op agressie en geweld, als twee belangrijke vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer.

Agressie en geweld worden in het dagelijkse spraakgebruik, in de media, de literatuur en in de praktijk vaak samen gebruikt. In deze reader zal in hoofdzaak worden gesproken over – de verschillende vormen van – agressie.

In onze samenleving komen agressie en geweld steeds vaker voor.

Zo geeft bijvoorbeeld zes op de tien werknemers met een publieke taak aan het afgelopen jaar zelf slachtoffer te zijn geworden van agressie of geweld (Abraham, Flight, & Roorda, 2011).

De persoonlijke gevolgen van deze incidenten variëren sterk. Een landelijk onderzoek van Abraham en collega's (2011) onder circa 9000 werknemers met een publieke taak laat zien dat 64% van diegenen die slachtoffer van agressie of geweld zijn geworden aangeeft "vrijwel geen last" te hebben ondervonden, 35% geeft aan zich "gekwetst, gespannen, of gestrest" te voelen en 20% dat ze "met minder plezier naar het werk gaan".

### **In deze reader wordt op het volgende ingegaan:**

- Wat te verstaan onder agressie;
- Omgaan met agressie, hoe te handelen bij incidenten in kader van sociale (on)veiligheid, het voorkomen van PTSS (Post Traumatisch Stress Syndroom);
- Verschillende vormen van agressie en hoe hiermee om te gaan;
- Beste practise-model (welke aangrijpingspunten zijn er om agressie en geweld te voorkomen en aan te pakken).

## 2. Agressie

Agressie is geen wetenschappelijke term. Agressie is ontleend aan het alledaagse taalgebruik en heeft verschillende ladingen of betekenissen.

Het begrip agressie is ontleend aan het Grieks "agredere" dat "er op af gaan" betekent.

Agressie is onder te verdelen in verschillende typologieën. De eerste typologie betreft de gradatie van agressie. Deze kan oplopen van verbale agressie, digitale agressie dreiging tot en het daadwerkelijk overgaan tot fysieke agressie, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen *vernietiging* van goederen en *agressie dat (ernstig) lichamelijk letsel aanricht aan personen*.

### 2.1 Onderscheid in soorten agressie

De wetgever maakt voor wat betreft agressie onderscheid tussen agressie dat met voorbedachten rade gepleegd wordt of in een vlaag van woede of verstandsverbijstering.

**Agressie is te onderscheiden in:**

- frustratie- of 'emotionele' agressie en
- intentionele (instrumentele) agressie.

**Frustratie- of emotionele agressie:**

De eerste vorm van agressie ontstaat of wordt aangewakkerd door (vaak begrijpelijke) onlust- en onmachtgevoelens.

Bijvoorbeeld om onduidelijke redenen in een rij staan; geen antwoord krijgen op een vraag; het van kastje naar muur gestuurd worden.

*De agressor ontaardt zijn/haar frustraties (emoties) en onlustgevoelens die opgekropt en te veel geworden zijn.*

De agressie is meestal niet persoonlijk bedoeld, maar gericht op een organisatie en of gebeurtenis.

**Intentionele- of instrumentele agressie:**

Intentionele (instrumentele) agressie richt zich daarentegen wel op de persoon.

De persoon wordt door de agressor "persoonlijk verantwoordelijk gesteld" voor een daad of een fout.

De agressor komt bij de desbetreffende persoon verhaal, of zijn gram halen. De agressor zet deze vorm van agressie welbewust in, als zijnde een instrument om zijn doel te bereiken.

Deze vorm van agressie kan door de ontvanger als zeer belastend, onheus en als bedreigend ervaren worden.

## 2.2 Agressie, een verdere onderverdeling

Agressie is verder onder te verdelen in:

- bewust toegepaste agressie en
- onbewust toegepaste agressie.

*Aan bewust toegepaste agressie ligt een zeker doel, een plan van aanpak, een overtuiging (religieus, ideologie etc.) ten grondslag. De toegepaste agressie dient een (hoger, sociaaleconomisch, een machtsbelang) doel en agressie (gijzeling, liquidatie, intimidatie etc.) vormt een (pressie, actie), middel om het doel, plan te realiseren.*

Aan onbewust toegepast geweld ligt geen vooraf gepland doel, een overtuiging ten grondslag. *Onbewust toegepast geweld ontstaat en ontwikkelt zich "gaandeweg" een proces dat oorzaken vindt in frustraties; machteloosheid; krenking van trots, aanzien en sociale afkomst; alcohol en druggebruik, psychopathologie en sociaal maatschappelijke tegenstellingen.*

Onbewust toegepast geweld komt veelvuldig voor en gedijt in samenlevingen waar de omgangsvormen onpersoonlijk en afstandelijk zijn. De mogelijkheden tot stereotypering en etiketteren zijn groot en worden niet bevraagd of ter discussie gesteld. De sociale controle op agressief gedrag en de "pakkans" is meestal gering. Agressie kan ook nog onderverdeeld worden naar daderprofielen.

Er zijn mensen die onder invloed van (vermeende) **groepsdruk** tot agressie komen. Het motief is niet altijd duidelijk. Het vermoeden is dat loyaliteit aan de groep en het voldoen aan (onuitgesproken?) groepsverwachting belangrijke drijfveren voor het "uiten van agressie" vormen.

Een bekende vorm is groepsagressie is hooliganisme en peergroup agressie bij jongeren en adolescenten. Individueel zouden deze mensen niet of nauwelijks tot agressie overgaan.

Er zijn ook mensen die juist als **individu** kunnen overgaan tot agressie.

Zij kennen loyaliteit aan een groep en of voldoen aan een groepsbelang niet als drijfveer.

De motieven van individuele agressoren zijn gevarieerd. Door hun agressie te tonen en te uiten willen ze bijvoorbeeld de ander kenbaar maken dat het hen "genoeg" is. Ze trekken een grens of streep en indien hieraan in de ogen van hen geen gehoor aan wordt gegeven "vallen zij aan". Deze mensen blijken vaak onvermogen om op een andere meer assertieve wijze hun "grens" aan te geven.

Er zijn **agressoren die in de persoonlijke ontwikkeling** "het nut" ervaren hebben van het hanteren van agressie. In het sociale milieu van deze mensen wordt een zekere mate van agressie gedoogd en geaccepteerd. Imponeren en behoud van "status" vormen belangrijke drijfveren bij deze mensen.

Deze mensen kondigen hun agressie ontlading meestal aan. Ze beogen respect en willen gehoord worden. Van deze mensen is bekend dat zij relatief makkelijk een "agressiedrempel" nemen. Deze mensen bouwen als het ware een "agressiecarrière" op.

Er zijn mensen die **uit psychologische motieven** (zich voortdurend bedreigd en of te kort gedaan voelen) tot agressie overgaan. Zij "kiezen de aanval" om de vermeende dreiging "te tackelen en of hun "recht" te halen.

Ook sociaal economische motieven kunnen ten grondslag liggen aan het overgaan tot agressie.

Onmacht, frustratie maar ook een zekere "winstverwachting" (je zin krijgen of doordrijven, betere onderhandelingspositie verwerven) van de geuite agressie vormen vaak de drijfveer. Van de geuite agressie wordt dan een zekere "winst" verwacht.

*Agressie en geweld hoeven geen eenmalige gebeurtenissen te blijven. Door niet te reageren op agressief en gewelddadig gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.*

### 2.3 Vormen van ongewenst gedrag

<p><b><u>Verbaal geweld</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schreeuwen</li> <li>• Schelden</li> <li>• Vernederen</li> <li>• Treiteren</li> <li>• Pesten</li> <li>• Vals beschuldigen</li> </ul>	<p><b><u>Fysiek geweld</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duwen</li> <li>• Trekken</li> <li>• Slaan</li> <li>• Vastgrijpen</li> <li>• Schoppen</li> <li>• Gooien met voorwerpen</li> <li>• Vernielen van voorwerpen</li> <li>• Fysiek hinderen</li> <li>• Spugen</li> <li>• Diefstal van eigendommen</li> <li>• Verwonden</li> <li>• Roofovervallen</li> <li>• Geven van kopstoot</li> <li>• Bijten</li> </ul>	<p><b><u>Seksuele intimidatie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seksueel getinte opmerkingen</li> <li>• Seksueel getinte blikken</li> <li>• Nafluiten</li> <li>• Exhibitionisme</li> <li>• Aanranding</li> <li>• Seksueel getinte e-mail/sms</li> <li>• Hijgers</li> <li>• Seksuele chantage</li> <li>• Verkrachting</li> <li>• Seksuele handtastelijkheden</li> </ul>
<p><b><u>Instrumentele intimidatie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dreigen</li> <li>• Bedreigen</li> <li>• Onder druk zetten</li> <li>• Bedreigende gebaren maken</li> <li>• Chanteren</li> <li>• Bekladden</li> <li>• Dreigbrief of email</li> <li>• Gezinsleden bedreigen</li> <li>• Stalken</li> <li>• Achtervolgen</li> <li>• Bommelding</li> <li>• Wapengebruik</li> </ul>	<p><b><u>Discriminatie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar huidskleur</li> <li>• Naar sekse</li> <li>• Naar leeftijd</li> <li>• Naar geloofsovertuiging</li> <li>• Naar seksuele geaardheid of voorkeur</li> </ul>	<p><b>Vormen van ongewenst gedrag</b></p>

### 3. Hoe om te gaan met verschillende vormen van agressie

#### 3.1 Frustratie Agressie

*Kenmerken:*

- Onverwachts;
- Spontane uitbarsting;
- Controle verlies over de emoties;
- Onderwerp: klachten over de diensten, procedures of regels;
- Men speelt "de bal";
- Soms is agressie op zichzelf gericht.

*Toetssteen:*

- De agressie van de ander blijft begrijpelijk en invoelbaar;
- Je kunt erbij denken als het mij zou overkomen zou ik ook boos zijn;
- Het is niet onredelijk;
- Het is niet op de persoon gericht.

*Hoe om te gaan met frustratieagressie:*

Neem het probleem serieus en laat de boze persoon zijn boosheid uiten. In de ogen van agressieve persoon is hem of haar een onrecht aangedaan. Ga daar niet tegenin, maar toon begrip voor de situatie. Iemand die zich begrepen voelt, maakt minder stennis. Doe het volgende:

1. **Luister** naar wat de persoon te zeggen heeft
2. Blijf rustig en neem een open houding aan. Dit wekt vertrouwen.
3. Laat de persoon uitpraten. Dat voorkomt een welles-nietesgesprek en zorgt ervoor dat de emoties niet nog hoger oplopen.
4. Als de persoon uitgeraasd lijkt, **vat de woorden van de boze persoon kort samen**. Zo laat je merken dat je luistert en begrip hebt voor de situatie.
5. Vraag om opheldering bij onduidelijkheden, zodat je niet in het volgende misverstand verzeild raakt.
6. Laat weten wat jij wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen, zodat er weer enige ruimte is voor redelijkheid.
7. Bied een oplossing en koppel die aan concrete afspraken, voor zover je daartoe in staat bent. Ben jij zelf niet degene die dingen kan of mag afspreken, haal er dan de persoon bij die dat wel kan en mag.
8. Het mooiste is als je op een positieve manier het gesprek kunt beëindigen. Dat zal niet altijd lukken.



### 3.2 Instrumentele agressie

#### *Kenmerken:*

- De agressor hanteert deze agressie welbewust en doelgericht;
- De agressor weet wat hij doet en heeft controle over de situatie en zichzelf;
- Er is sprake van een opbouw in de agressie:
  - ouwe jongens krentenbrood
  - wisselende tactieken: zuigen, sarren, beledigen
- De agressor maakt gebruik van zijn reputatie;
- De agressie voelt niet redelijk aan;
- Het wordt op de "man" gespeeld.

#### *Toetsteen:*

- Je begrijpt niets van de agressie;
- Het voelt zeer onredelijke aan;
- Jij bent het onderwerp van de agressie;
- Jij wordt beledigd en bedreigd;
- Jij wordt gemanipuleerd;
- Jij voelt je zeer ongemakkelijk.

#### *Hoe om te gaan met instrumentele agressie:*

Trek grenzen, maar ga niet tegen de persoon in. Zeg dat je graag wilt praten en luisteren, maar niet als die persoon zich zo gedraagt. Reageer vriendelijk maar kordaat. Beëindig het gesprek als het agressieve gedrag doorgaat. Als je er zelf niet uitkomt omdat je bang of boos bent, vraag dan hulp aan collega's als dat mogelijk is. Laat je nooit verleiden om zelf agressief te worden, want dan vindt de agressieve persoon dat hij des te meer reden heeft om agressief te zijn.

Stapsgewijs doe je in het geval van doelgerichte of instrumentele agressie het volgende (een aantal stappen zijn ongeveer hetzelfde als bij frustratieagressie):

1. **Stel grenzen**, en wel zo snel mogelijk. Vooral als er een wapen in het spel is: negeer dat niet. Zeg dat je niet verder wilt praten als de agressieve persoon zijn knuppel niet neerlegt. Of zeg dat je alleen verder wilt praten als hij een andere toon aanslaat. Voeg de daad bij het woord en beëindig het gesprek direct als op je verzoek niet wordt ingegaan. Roep eventueel hulp in.
2. Blijf rustig en neem een open houding aan (niet-agressief, maar wel stevig). Dit wekt vertrouwen. **Maar:** je eigen veiligheid staat voorop: kijk waarheen je kunt vluchten, houd fysiek afstand.
3. Luister naar wat de persoon te zeggen heeft.
4. Geef aan de boze persoon de keuzemogelijkheden aan die er zijn. In de wachtkamer van de eerstehulp post: "U kunt kiezen: u gaat rustig zitten, dan wordt u zo meteen geholpen. Of u gaat niet zitten, maar dan bel ik nu de bewaking."
5. Ga weg zodra er iets bereikt is om ervoor te zorgen dat de situatie niet opnieuw escaleert.

### 3.3 Oefening

Welk soort agressie doet zich in deze casus voor?

*"Het is 20.00 uur 's avonds. Aan de balie van de afdeling Spoedeisende Hulp van het ziekenhuis meldt zich een man. Hij trekt de mouw van zijn trui omhoog en toont een abces dat er slecht uitziet. Hij moet hieraan geholpen worden, zegt hij op dwingende toon, want de wond is pijnlijk.*

*De balie medewerkster vraagt of hij al bij zijn huisarts is geweest. Hij heeft geen huisarts. Ziekenfondspapieren blijkt hij ook niet te hebben. Bovendien moet ze niet zo zeuren, zegt de man geagiteerd, want zijn jas is gestolen en daar zaten zijn portemonnee en papieren in.*

*De balie medewerkster verzoekt de man in de wachtkamer plaats te nemen. Hij gaat niet zitten, maar loopt rusteloos op en neer tussen de gang en de wachtkamer. Na tien minuten steekt hij een sigaret op vlak in de buurt van het bordje 'verboden te roken'. De balie medewerker verzoekt hem vriendelijk zijn sigaret uit te maken.*

*De man trekt zich niets van deze opmerking aan. Dan komt de verpleegkundige langs lopen. Hij houdt haar aan en zegt dat hij geholpen moet worden en toont zijn abces.*

*De verpleegkundige is gehaast en deelt hem mede dat hij op zijn beurt moet wachten en bovendien niet mag roken hier. Dan loopt ze door. Meneer roept haar na met 'takkewijf' en rookt zijn sigaret op. Hij is zichtbaar geïrriteerd.*

*Vervolgens gaat hij in de wachtkamer zitten en met zijn vingers op de salontafel trommelen. Tien minuten later wordt een andere patiënt die net na hem was binnengekomen, geroepen door een verpleegkundige. Meneer staat op, geeft de andere patiënt een duw en zegt dat hij eerst aan de beurt is.*

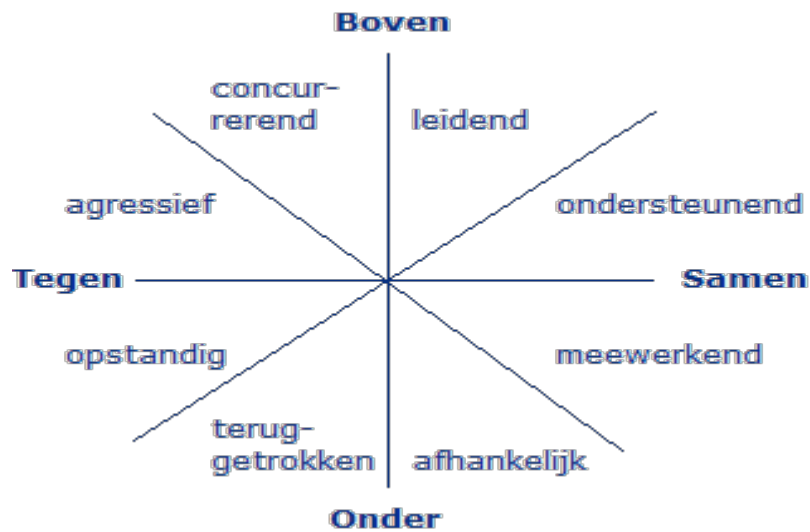
*De verpleegkundige schrikt hiervan en gebiedt meneer zich netjes te gedragen en rustig te wachten. Hierop begint hij fors te schelden en de verpleegkundige te bedreigen. De balie medewerker heeft intussen assistentie van de bewakingsdienst opgeroepen"*

### 3.4 Een theorie over agressief gedrag

Agressie is dikwijls een reactie op een andere persoon.

De Amerikaanse psycholoog Timothy Leary heeft in de jaren vijftig een model ontwikkeld dat interpersoonlijk gedrag beschrijft. Leary ontdekte dat de soort interactie die mensen met elkaar hebben bepaald wordt door twee factoren: 'macht' en 'sfeer'.

'Macht' bepaalt de hiërarchie tussen de twee mensen (*boven/onder*) en 'sfeer' zegt iets over manier van communiceren (*samen of tegen*). Dit model staat bekend als de **Roos van Leary**.



Agressief gedrag ligt in het kwadrant 'boven-tegen'. Mensen die 'boven-tegen' reageren leggen de nadruk op de verschillen met degene op wie ze reageren: "Zo moet het en waag het niet me tegen te spreken."

Uit het onderzoek van Leary blijkt dat mensen geneigd zijn 'complementair' op elkaar te reageren. Dat wil zeggen dat mensen op 'bovengedrag' reageren met 'ondergedrag' en andersom. Op 'samengedrag' reageren mensen met 'samengedrag' en 'tegen' lokt 'tegen' uit.

Zoals we zagen is agressie een vorm van boven-tegengedrag en de natuurlijke reactie is dus om daar met onder-tegengedrag op te reageren, d.w.z. opstandig. Je kunt je voorstellen dat dat weinig effectief is, omdat de ander daarop weer agressief reageert. Dat is de reden waarom een agressieve situatie vaak escaleert.

Veel beter is het om dit patroon te doorbreken en te proberen 'gewenst' gedrag bij de ander te bewerkstelligen.

Dat doe je door op hetzelfde 'niveau' te gaan reageren, dus niet 'ondergedrag' te vertonen, maar juist ook bovengedrag, en daarbij de 'samenpositie' te kiezen.

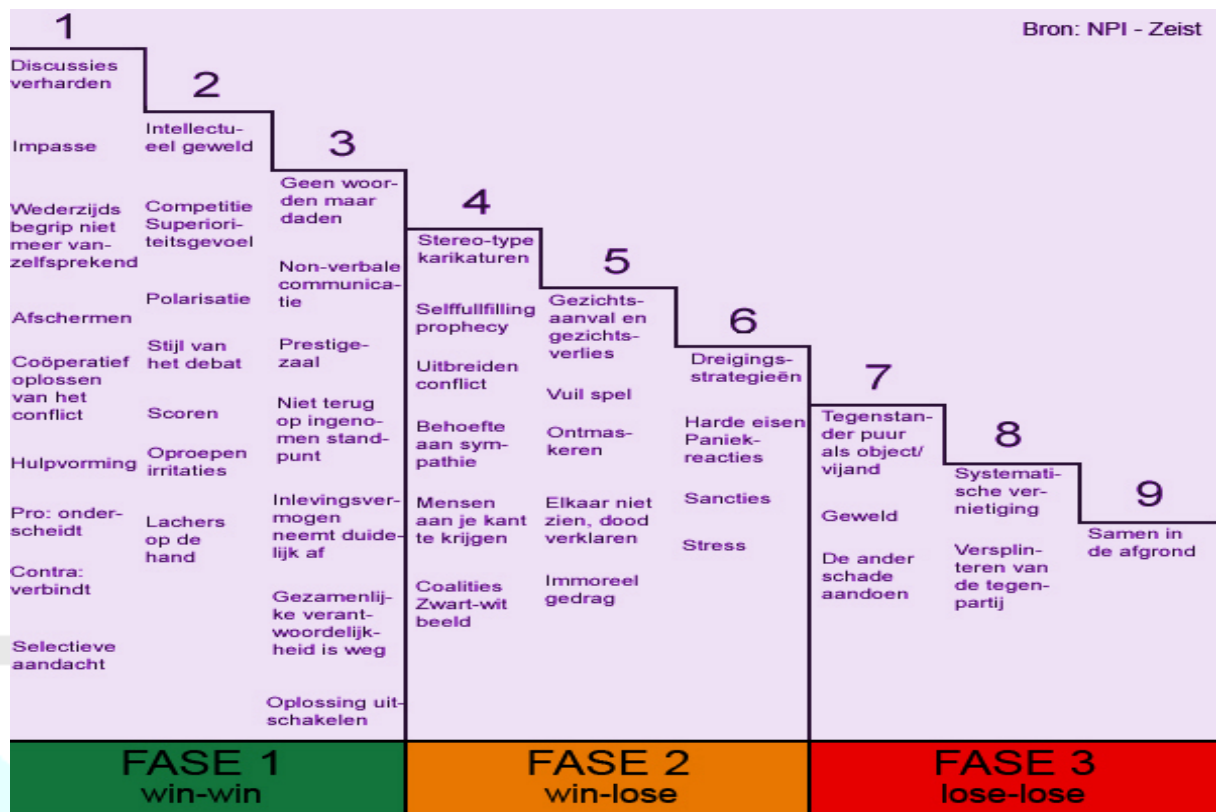
De beste manier om te reageren op agressieve mensen is dus tot op zekere hoogte **mee te gaan** (in termen van de Roos van Leary: 'ondersteunend' gedrag te vertonen). De agressieve persoon zal zich gehoord en begrepen voelen. Dit werkt – letterlijk en figuurlijk – ontwapenend.

### 3.5 De escalatieladder

De **escalatieladder** of **conflictrap** is een model dat laat zien hoe een **conflict** zich kan ontwikkelen. Het beschrijft de stappen waarin een conflict zich ontwikkelt, en laat zien waar de betrokken partijen zich bevinden in een conflict.

De escalatieladder maakt het verloop van een conflict, de dynamiek, zichtbaar. De escalatieladder kan ook gezien worden als een de-escalatieladder.

Het model verschaft inzicht in de fase van het conflict en aan de hand hiervan kan men stappen ondernemen naar een trede lager in het conflict.



De **eerste fase** is nog rationeel. De gesprekken verhardten zich, stevige taal wordt gebruikt en argumenten worden aangewend om de ander te overtuigen. De gesprekken ontaarden in debatten. Partijen houden vast aan het eigen gelijk. Het gemeenschappelijke belang komt meer en meer op de achtergrond. Partijen luisteren niet meer naar elkaar.

De **tweede fase** is één en al emotie. Partijen stoppen elkaar in hokjes. Ook wordt steun gezocht van anderen. Blokvorming is het gevolg. Scherpe meningsverschillen worden heftige belangentegen- stellingen. Beide partijen zijn uit op gezichtsverlies van de ander. Angst, kwaadheid, verdriet krijgen de overhand. Er wordt bedreigd.

De **derde fase** is de escalatiefase ofwel de vechtfase. Partijen raken verwickeld in een bittere strijd, waarin feiten, belangen, emoties en logica compleet door elkaar heen lopen. Het is de fase die kan uitmonden in "samen de afgrond in". Alles wordt uit de kast gehaald om de vijand te vernietigen, zelfs als wanneer het eigen belang hiermee wordt geschaad.

*In de rationele en emotionele fase is er nog heel veel mogelijk om het conflict in goede banen te leiden. Iedere trede naar boven geeft meer eigen verantwoordelijkheid en vergroot de erkenning van de ander.*



#### 4. Opvang na ervaringen met agressie

In het algemeen ervaren wij ons leven tot op zekere hoogte als voorspelbaar en beheersbaar en in meer of mindere mate rechtvaardig en billijk. Op basis daarvan voelen we ons onkwetsbaar.

Dit alles kan van het ene op het andere moment verstoord worden door het optreden van een acute situatie (stressor), in de vormen van bijvoorbeeld aanranding/verkrachting, fysiek geweld, bedreiging met wapens (messen, vuurwapens, etc.) en/of optreden van ernstige calamiteiten (terroristische aanslagen/gasexplosies etc.) enz.

Belangrijk kenmerk van een dergelijke situatie is gelegen in de onverwachtetheit van het optreden, gevoel van machteloosheid, er is sprake van ontwrichting en sprake van ervaren van levensbedreiging.

In dergelijke acute situaties is er in de regel sprake van ervaren van geen gevoel en het hebben van emoties. Dit wordt dissociatie (ontkoppeling) genoemd en is een normaal verschijnsel. Bij dissociatie (ontkoppeling) is een normaal aanwezige "verbinding"(associatie) in een bepaalde psychische functie (bewustzijn, waarneming, denken, geheugen, emotie, wil of identiteit) tijdelijk en/of gedeeltelijk verbroken of opgeheven.

In het algemeen is er tijdens de acute fase wel sprake van een helder bewustzijn. Ook beschikken werknemers over lichamelijke kracht en lenigheid om zich in de acute situatie staande te houden, te overleven!

Na de acute fase is er sprake van een gevoel/ervaren van kwetsbaarheid. Er is sprake van aantasting van de voorspelbaarheid, rechtvaardigheid en billijkheid van het leven van de persoon in kwestie die te maken heeft gehad met het traumatische voorval.

Maar ook de collega's, omstanders etc. kunnen hiermee te maken krijgen en daarom ook in meer of mindere mate getraumatiseerd raken.

Op basis van deze constatering van ervaren van kwetsbaarheid is het van belang zorg te dragen voor een adequate begeleiding van het verwerkingsproces. In het verwerkingsproces is het van belang aandacht te besteden aan de elementen herbeleven en vermijden.

Doel van de begeleiding is gericht op herstel. Bij onvoldoende verwerking kan er sprake zijn van optreden van Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS).

Indien er sprake is van optreden van PTSS, bestaat er een noodzaak om over te gaan tot (vervolg-)behandeling. Omdat het dagelijks functioneren thuis en in het werk verstoord is.

Bij het optreden van een acute situatie van sociale onveiligheid is het noodzakelijk, zorg te dragen voor adequate, professionele opvang.

Op hoofdlijnen ziet een dergelijk proces er als volgt uit:

##### **Dezelfde dag:**

- verhaal laten vertellen
- emotioneel steunen
- informeren over reacties eerste dag/nacht
- praktische zaken regelen, zoals: informeren thuisfront, regelen werk, vervoer etc.

**Dag later:**

- verhaal laten vertellen
- emotioneel steunen
- navragen hoe het thuis ging
- informeren over verwerking en verwerkingsreacties
- informeren over mogelijke reacties uit omgeving (werk en privé)
- bespreken of, en op welke wijze werk wordt hervat

**14 dagen later:**

- verhaal laten vertellen en navragen
- navragen verloop verwerking en daar uitleg over geven
- bespreken reacties uit omgeving (werk en privé)

**2 maanden later:**

- navragen verloop en verwerking
- bespreken van veranderingen die zich hebben voorgedaan in:
  - werk
  - het privéleven
  - persoonlijke waarden
- bij signalering stagnatie in verwerkingsproces (PTSS): doorverwijzen naar (vervolg-)behandeling. Post Traumatische Stress Syndroom is vast te stellen op basis van de volgende punten:

*Herbeleven ten minste 1 van de volgende punten:*

- zich opdringende, pijnlijke herinneringen
- herbelevingen
- nachtmerries
- psychische ontreddeering bij trauma gerelateerde stimuli (bijvoorbeeld de plaats van het delict)

*Gevoelsmatige inperking, ten minste 3 van de volgende punten;*

- vermijdingsgedrag
- aspect trauma wordt niet herinnerd
- interesse verlies
- onthechting/vervreemdingsgevoelens
- emotionele dofhheid
- gevoel geen toekomst te hebben

*Verhoogde waakzaamheid/prikkelbaarheid, ten minste twee van de volgende punten:*

- inslaap/doorslaapproblemen
- prikkelbaarheid/woede-uitbarstingen
- concentratiestoornissen
- verhoogde waakzaamheid
- versterkte schrikreacties
- fysiologische reacties bij trauma gerelateerde stimuli

(Bron: bovenvermeld schema: instituut voor Psychotrauma, te Zaltbommel)

## 5. Gesprekstechnische interventies

### 5.1 Actief luisteren

Succesvol functioneren betekent ook actief luisteren naar de mensen met wie je daarin samenwerkt.

Actief luisteren kun je onderverdelen in drie technieken, die samenhangen met de lagen van de piramide.

1. Essentie van boodschap begrijpen door **vragen te stellen**; INHOUD
2. Toetsen of je boodschap begrepen hebt door **samen te vatten**; PROCEDURE
3. Bewijzen dat je de gevoelens van de ander begrijpt door **te reflecteren**. PROCES

Procedure en proces staan centraal in het oefenen met aanspreken. Dit is ook het geval bij Actief luisteren. Met name de technieken samenvatten en reflecteren gebruik je bij het complimenteren, feedback geven en confronteren.

Je zou misschien verwachten dat je als luisteraar een passieve rol hebt. Luisteren naar de ander lijkt immers een passieve vaardigheid. Het tegendeel is waar: luisteren vergt juist veel inspanning. Om de boodschap van de ander goed te begrijpen, is het belangrijk om de essentie te achterhalen. Mensen denken al snel dat ze een ander wel begrijpen, terwijl ze het verhaal op hun manier interpreteren.

#### Vragen stellen

Vragen stellen is een techniek waarmee je informatie verkrijgt over de inhoud van bijvoorbeeld een opdracht, over een oplossingsrichting of over een aanpak.

Vragen zetten de ander aan het denken en helpen om een vraagstuk te verhelderen en om gedachten, wensen, motivatie of ideeën onder woorden te brengen. Je kunt door de juiste vragen te stellen er beter achter komen wat de essentie is van wat iemand bedoelt.

Wat het effect van een vraag is, hangt sterk af van het soort vraag:

#### Open vragen

Open vragen laten alle ruimte voor het antwoord. Vandaar de naam. Bij een open vraag heeft de ander een grote vrijheid in de formulering van het antwoord.

Daardoor kan hij in eigen woorden uiteenzetten wat zijn gedachten zijn. Enkele voorbeelden:

“Wat vind jij belangrijk voor de komende periode?”

“Hoe kunnen we dat oplossen?”

“Wat zijn de belangrijke ontwikkelingen in dat project?”

“Kun je me iets meer vertellen over ....”

Open vragen kun je goed beginnen met ‘wat’, ‘waar’, ‘wanneer’ en ‘hoe’. Pas echter op met ‘waarom’-vragen. Deze kunnen bedreigend overkomen en de ander het gevoel geven dat hij ter verantwoording geroepen wordt.



### **Doorvragen**

De naam zegt het al: doorvragen gaat ergens op door. Wanneer je nog meer wilt weten over een onderwerp, sluit je met een volgende vraag aan bij datgene wat de ander net heeft gezegd. Je kunt ook meer specifieke vragen stellen. Enkele voorbeelden:

“Welke manieren zie je nog meer?”

“Waarin is deze oplossing beter dan de andere?”

“Wat is jullie gemeenschappelijke belang in deze situatie?”

“Je spreekt over een ‘vernieuwende aanpak’. Wat bedoel je daarmee?”

Naast open vragen en doorvragen zijn er ook vragen die de spreker juist belemmeren en afremmen om relevante informatie te geven.

Dit zijn vragen die je stelt vanuit jouw opvattingen en gevoelens. Vragen die je beter NIET kunt stellen, zijn gesloten vragen en suggestieve vragen.

### **Gesloten vragen**

De gesloten vraag is de tegenhanger van de open vraag. Een gesloten vraag perkt in, terwijl de open vraag ruimte biedt. Bij een gesloten vraag gaat de ander korte antwoorden geven en de vragensteller moet weer een nieuwe vraag bedenken. Enkele voorbeelden:

“Verloopt de samenwerking met Karel niet prettig?”

“Was het een zinvolle bespreking?”

“Is het leuk werk op jullie afdeling?”

### **Suggestieve vragen**

Suggestieve vragen verbergen een mening van jezelf. Je geeft de ander hiermee niet de kans om informatie te geven. De ander zal soms zelfs geneigd zijn zich aan je suggestie te onttrekken. Enkele voorbeelden:

“Dus jullie hebben al eerder met deze moeilijkheden te maken gehad?”

“Je hebt die brief zeker weer niet gelezen?”

### **Samenvatten**

Een samenvatting is het weergeven in je eigen woorden van de essentie van wat de ander jou vertelt. Het is dus niet gewoon herhalen.

Je geeft jouw interpretatie van de boodschap weer. Ook al gebruik je jouw eigen woorden, een samenvatting geeft wel weer wat de ander bedoelt en is dus vrij van je eigen mening of waardering. Het samenvatten heeft als effect dat de ander ruimte heeft om de geïnterpreteerde boodschap bij te stellen, aan te vullen of te bevestigen dat dit inderdaad de essentie is van wat hij zegt.

Met een samenvatting tijdens een gesprek bereik je drie dingen:

1. de ander merkt dat er daadwerkelijk naar hem geluisterd wordt;
2. de ander kan dieper ingaan op wat hij vertelt, je krijgt meer gedetailleerde informatie;
3. je hebt gecontroleerd of je de essentie hebt begrepen.

De reactie van de ander op een goede samenvatting van jou zal zijn dat hij antwoordt met 'Ja'. Wanneer je een aantal keer achter elkaar raak samenvat, krijg je als het ware een soort 'ja-reeks'. Een ja-reeks levert een opbouwende sfeer op.

Voorbeeld:

Ander: "Nou, tot slot wilde ik je nog wat vragen. Mirjam is ziek en morgen is er een belangrijke vergadering waar zij bij zou zijn. Wellicht kun jij mij informeren wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn in het project. Ik zou hier graag gebruik van willen maken om de mensen op de hoogte te houden van de stand van zaken."

Jij: "Als ik het goed begrijp, wil je van mij informatie over de stand van zaken zodat je morgen tijdens de vergadering mensen kunt bijpraten."

Ander: "Ja precies, ...."

## 5.2 Feedback geven

Feedback is **commentaar dat we geven of ontvangen** op iemands gedrag of houding. Via feedback leer je hoe gedrag of houding overkomt en welke gevolgen dat gedrag voor de ander heeft. Feedback kan zowel positief ("Wat heb jij dat voorstel helder gepresenteerd. Ik snapte het meteen!") als negatief ("Ik vond het vervelend dat je mij tijdens mijn presentatie telkens in de rede viel") zijn.

Het verschil met een compliment of kritiek is dat feedback uitsluitend over **veranderbaar gedrag** gaat, waar een compliment of kritiek ook over andere zaken kan gaan. "Wat heb je een leuk jasje aan" is bijvoorbeeld een compliment en geen feedback. Opmerkingen over jouw product zijn ook geen feedback; opmerkingen over jouw samenwerking met de klant om tot het product te komen weer wél.

### 1 Doelen van feedback:

Positief gedrag te erkennen en te stimuleren.

Negatief gedrag te corrigeren.

Relaties tussen personen te verduidelijken.

Begrip voor elkaar en voor het eigen gedrag te vergroten.

Het is een vorm van relatiemanagement. Voor freelancers zijn dit relaties met bijvoorbeeld opdrachtgevers, andere zelfstandigen met wie je een opdracht uitvoert, maar ook diensten waarvan je gebruik maakt zoals je boekhouder.

Hoewel het dus erg nuttig is om feedback te geven en te ontvangen, is het wél verschrikkelijk **lastig**. Je hebt er heel wat durf voor nodig.

Of het nu negatieve of positieve feedback is. Geven we negatieve feedback, dan zijn we vaak bang dat iemand boos wordt of dat het niet goed overkomt. Bij positieve feedback vindt de ander je misschien snel een slijmbal. Feedback ontvangen is zo mogelijk nog moeilijker. Bij negatieve feedback voelen we ons al snel aangevallen en bij positieve feedback voelen we ons verlegen worden.

We praten er dan ook vaak overheen: "Wat heb jij dat voorstel helder gepresenteerd". "Oh, het stelde niets voor hoor en trouwens, Karel heeft het meeste werk gedaan." Weg positieve feedback!

Een hele kunst dus, al met al. Zo op het eerste gezicht lijken er zelfs allerlei voordelen te zijn om juist géén feedback te geven:

De sfeer blijft (schijnbaar) goed:

- Er ontstaat geen conflict;
- Het kost je geen energie om de feedback te verwoorden;
- Je krijgt geen kritiek terug;
- Je blijft je ergeren;
- Er verandert niets;
- De ander krijgt geen kans om zich te verbeteren;
- Je krijgt niet wat je wilt;
- Het draagt bij tot een negatief zelfbeeld: "Ik wil er wel wat van zeggen maar ik durf niet."

# Feedback: zo moet het!

Beschrijf wat je waarneemt aan feitelijk gedrag ("Ik zie...").

Maak duidelijk wat dat met jou doet ("Het effect op mij is...").

Maak duidelijk hoe jij het gedrag in de toekomst zou willen.



Zie feedback als een kans om te leren en niet als aanval. Verdedig niet en leg niet uit.

Vraag verduidelijking over wat je niet begrijpt.

Bedank de feedbackgever voor zijn feedback en vertel wat je ermee gaat doen.

## 6. Agressie en geweld, wat moet u en uw organisatie doen?

De inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie) ziet in het kader van Agressie en geweld toe op de navolgende punten:

- o Zijn de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht? bijvoorbeeld in de RI&E, MTO etc.
- o Is er een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?
- o Krijgen de medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?
- o Heeft de organisatie een protocol voor agressie en geweld?
- o Zijn er huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?
- o Zijn er afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?
- o Zijn er voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?
- o Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?
- o Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?
- o Is er een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?
- o Worden het beleid en de maatregelen tegen agressie en geweld periodiek geëvalueerd?

Agressie en geweld is opgenomen in de definitie van **Psychosociale Arbeidsbelasting**.

De definitie van Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) wordt in de Arbo-wet (artikel 1) als volgt omschreven: 'de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweegbrengen'.

Stress wordt omschreven als: 'een toestand, die als negatief ervaren wordt en lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft'.

De Arbo-wet kent 6 voorschriften die direct betrekking hebben op de Psychosociale Arbeidsbelasting. In dat kader kunnen we onder meer verwijzen naar het Arbobesluit, artikel 2, lid 15-1:

*"Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken".*