











Emotie mag Agressie niet

	A Emotie (ik)		B Emotie (jullie)		C Agressie verbaal (jij)		D Agressie bedreigen		Agressie fysiek	
Gedrag	<ul style="list-style-type: none"> Klagen of zeuren Uitzondering vragen Irritatie tonen Teleurgesteld blijven ... 		<ul style="list-style-type: none"> Kritiek op de regels, het beleid of de organisatie 		Persoonlijk worden: <ul style="list-style-type: none"> Schelden Beledigen Manipuleren Flirten ... 		<ul style="list-style-type: none"> (Non-)Verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren 		<ul style="list-style-type: none"> Beetpakken Slaan of schoppen Spugen Voorwerpen gooien Vernielen ... 	
Voorbeeld gedrag	"Ik kan hier toch niets aan doen?"		"Jullie moeten er eens voor zorgen dat zaken op orde zijn!"		"Jij hebt zeker je school niet afgemaakt! Hoe lang werk je hier eigenlijk?"		"Als je niet doet wat ik zeg, zal je zien wat er gebeurt." "Ik weet waar je woont."		"Als je niet doet wat ik zeg, zal je zien wat er gebeurt." "Ik weet waar je woont."	
Aanpak	Zelfcontrole middels DASH (Denken • Ademhalen • Spierspanning • Houding)									
	Meeveren <ul style="list-style-type: none"> Actief luisteren Samenvatten Parafraseren Doorvragen ... 		Meeveren <ul style="list-style-type: none"> Actief luisteren Samenvatten Stiltes laten vallen Doorvragen ... 		Grens, evt. keuze <ul style="list-style-type: none"> Gedrag concreet benoemen Grens aangeven 		Beëindigen <ul style="list-style-type: none"> Gedrag concreet benoemen Gesprek beëindigen Alarmeren 		Beëindigen <ul style="list-style-type: none"> Zorg voor veiligheid voor jezelf en anderen: Afweren of loskomen Afstand vergroten Alarmeren 	
Voorbeeld aanpak	"Wat ik u hoor zeggen is..." "Ik kan me voorstellen dat u hiervan baalt." "Het raakt u, wat ik zeg." "U vertelt over..., hoe was dat voor u tijdens de afgelopen periode?"		"Wat ik u hoor zeggen is..." "Ik kan me voorstellen dat u hiervan baalt." "Het raakt u, wat ik zeg." "U vertelt over..., hoe was dat voor u tijdens de afgelopen periode?"		"U scheldt mij uit voor ..., dat accepteer ik niet, ik wil dat u stopt met schelden." "U scheldt nogmaals. Of u gaat door en ik beëindig het gesprek. Of u stopt met schelden, dan praten we verder. Aan u de keuze."		"U zegt dat ik wel zal zien wat er gebeurt als ik niet doe wat u zegt. Dat vat ik op als een bedreiging. Ik beëindig daarom nu het gesprek."			
Effect?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee				
Hoe verder?	Gesprek inhoudelijk vervolgen	Voor de keuze stellen	Gesprek inhoudelijk vervolgen	Voor de keuze stellen	Gesprek vervolgen	Voor de keuze stellen	Gesprek beëindigen		Gesprek beëindigen	
Melden?	Niet melden	Melden	Niet melden	Melden	Niet melden	Melden	Melden		Melden	