Trefdag Armoede

Agressie: soorten en plan van aanpak

Lauranne De Cleene
Sarah Stevens

Programma & tijdsindeling

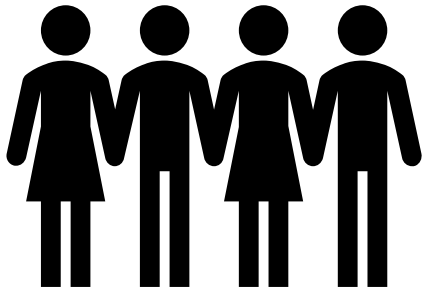
1. Introductie (10 min)
2. Stellingenspel (15 min)
3. Grenzen (15 min)
4. Soorten agressie (20 min)

Pauze (10 min)

5. Valkuilen (20 min)
6. Echte verhalen & intervisie (20 min)

1. Introductie

Wie zijn wij?
Wie ben je? Waar werk je?



Stellingen:

- Heb je ooit agressie meegemaakt op het werk?
- Heb je vandaag voldoende tools om hiermee om te gaan?
- Merk je een stijging of verschuiving in agressie op het werk?

🎯 Stellingenspel

Is dit agressie of niet?

We leggen jullie 5 situaties voor. Stem vanuit je eigen gevoel: is dit voor jou agressie? We laten daarna kort iemand van elke kant toelichten.



AGRESSIE



BEOORDEEL



GEEN AGRESSIE

Stem via de Mentimeter

Grenzen & agressie

📌 **Definitie agressie volgens Stad Antwerpen**

We spreken van agressie als iemand gedrag stelt (of daarmee dreigt) waarbij grenzen, waarden, normen en/of regels worden overschreden en waarbij materiële schade, lichamelijk letsel of psychisch leed wordt toegebracht aan anderen en/of zichzelf. De agressor hoeft zich daarbij niet bewust te zijn van het effect van zijn gedrag.



Wat is een grens?

Wanneer voelt gedrag niet meer oké?
Welke grenzen bewaak je professioneel?



Zijn grenzen voor iedereen hetzelfde?

Wat voor de ene persoon aanvaardbaar is, kan voor een andere persoon grensoverschrijdend zijn.



Hoe ga je hiermee om?

Hoe zorgen we als team voor een eenduidige en professionele aanpak?

Twee vormen van agressie, twee verschillende reacties

FRUSTRATIE / BOOSHEID

- Emotie staat centraal
- Persoon voelt zich niet gehoord
- Wil spanning kwijt

LEO-TECHNIEK

Luisteren
Erkennen
Oplossen / Oriënteren

INSTRUMENTELE AGRESSIE

- Gericht op een doel
- Druk zetten of beïnvloeden
- Iets proberen afdwingen

OF...OF-TECHNIEK

OF u spreekt respectvol verder
OF ik beëindig het gesprek

Agressie de baas: voorbeeld van Mike Kuyt



Pauze - 10 minuten

Geniet van een kopje thee, een koekje en een fijne babbel.



Thee of koffie



Koekje



Even bijpraten

Valkuilen bij omgaan met agressie



Spiegelgedrag

Ik neem het gedrag van de ander over.



"Rustig blijven"

Te afstandelijk of emotieloos reageren.



Machtspositie

Je functie of macht inzetten.



Discussie

Argumenteren om gelijk te krijgen.



Sarcasme

Spottend of cynisch reageren.



Negeren

Emoties of signalen niet erkennen.



Lachen

De situatie minimaliseren.

🎭 Oefensituaties & echte verhalen

Bespreek in duo's een situatie die jullie herkennen uit de praktijk.

🤔 Vraag 1

Welke vorm van agressie zie je?

- 😡 Frustratie-/boosheidsagressie
- 🎯 Instrumentele agressie

⚠️ Vraag 2

Welke valkuil ligt op de loer?

- 🪞 Spiegelgedrag
- ⚡ Discussie
- ❄️ Rustig blijven
- 🎭 Sarcasme
- 👑 Machtspositie
- 🚫 Negeren
- 😄 Lachen

💡 **Wat zou een gepaste reactie kunnen zijn? Welke techniek gebruik je? Hoe bewaak je je grens?**

Vragen?

Lauranne.decleene@antwerpen.be

Sarah.stevens2@antwerpen.be

Bronnen:

- Crime Control
- Stad Antwerpen: agressiebeleid
- Mike Kuyt: agressie de baas