

# Reader professioneel omgaan met emotie en agressie

EDITIE 2025

A large graphic of an iceberg is centered on the page. The top part of the iceberg, which is above the water line, is a jagged, dark blue shape. The bottom part, which is below the water line, is a larger, inverted jagged shape. A horizontal white band cuts through the middle of the iceberg, and the equation  $E/A=C$  is written in dark blue, bold, sans-serif font across this band.

**E / A = C**

# Inhoudsopgave

	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Emotie en agressie als communicatie</b>	<b>5</b>
	1.1 <b>Communicatie</b>	<b>5</b>
	1.2 <b>Soorten emotioneel en agressief gedrag verklaard vanuit het Breinhuis</b>	<b>6</b>
	1.3 <b>Agressiematrix: uitingsvormen van emotioneel en agressief gedrag</b>	<b>8</b>
	1.4 <b>Verklaringsmodellen van agressief gedrag</b>	<b>9</b>
	Biologisch model	<b>9</b>
	Psychodynamisch model	<b>9</b>
	Sociaal-cognitief model	<b>9</b>
	Sociale leertheorie	<b>9</b>
	Frustratie-agressiehypothese	<b>9</b>
	Evolutionair model	<b>9</b>
	Sociale identiteitstheorie	<b>9</b>
	Attributietheorie	<b>9</b>
	1.5 <b>Verklaringsmodellen gebaseerd op meerdere theorieën</b>	<b>10</b>
	Biopsychosociaal verklaringsmodel	<b>10</b>
	Situatief verklaringsmodel	<b>10</b>
	Verklaringsmodel op basis van universele basisbehoeften	<b>12</b>
	Zelfdeterminatietheorie en psychosociale basisbehoeften	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>Professioneel veilig werken</b>	<b>15</b>
	2.1 <b>Stress, spanning en emotie</b>	<b>15</b>
	2.2 <b>Het autonome zenuwstelsel: samenwerking voor balans</b>	<b>16</b>
	2.3 <b>De polyvagaaltheorie: de wetenschap van veiligheid</b>	<b>18</b>
	2.4 <b>Stressmanagement</b>	<b>20</b>
	Geraard zitten of staan	<b>20</b>
	Gedachtensturing	<b>21</b>
	Ademhalingsregulatie voor zelfcontrole	<b>21</b>
	Ademhaling gericht op hartcoherentie	<b>21</b>
	Spierspanningscontrole	<b>23</b>
	Stressmanagement toepassen in de praktijk	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>Preventie</b>	<b>25</b>
	3.1 <b>Preventieve maatregelen organisatie</b>	<b>25</b>
	3.2 <b>Preventieve maatregelen professional</b>	<b>25</b>
	3.3 <b>Basishouding</b>	<b>26</b>

# Inhoudsopgave

<b>4</b>	<b>Omgaan met emotie en agressie</b>	<b>27</b>
4.1	OOBA-cyclus	27
4.2	Crisisontwikkelingsmodel	30
4.3	De interventie-toolbox	31
	Preventieve interventies	32
	Non-verbale interventies	34
	Verbale interventies	37
	Interventies in de praktijk: emotioneel en agressief gedrag strategisch beïnvloeden	45
<b>5</b>	<b>Fysieke interventies bij gewelddadig gedrag</b>	<b>47</b>
5.1	Persoonlijke veiligheidstechnieken	47
5.2	Humane Begeleidingsvaardigheden (HBV)	48
	Humane begeleidingsvaardigheden in vier fasen	49
<b>6</b>	<b>Juridisch kader</b>	<b>52</b>
6.1	Strafbaarheid van agressie en geweld	52
6.2	Bescherming en rechten bij zelfverdediging (noodweer)	52
6.3	Noodweerecces: grenzen van verdediging	52
6.4	Aanhouding volgens Wetboek van Strafvordering	52
6.5	Aangifte en norm Veilige Publieke Taak	53
6.6	Werkgeversaangifte: drempelverlaging	53
6.7	Vorderen volgens Wetboek van Strafrecht	53

# Inleiding

Wie barst er niet weleens in tranen uit? Of smijt de deur achter zich dicht in een boze bui? Emotie en agressie zijn krachtige vormen van communicatie, die anderen goed laten zien hoe je je voelt. Ze zijn vaak een uitlaatklep voor frustraties, onvervulde wensen, een verlangen om begrepen te worden of een roep om hulp. Emotie en agressie kunnen ook opkomen als je autonomie afneemt. Want beperk je mensen in hun keuzevrijheid, dan komen ze in opstand.

Emotie en agressie maken niet alleen veel duidelijk, ze kunnen ook de communicatie tussen mensen onveilig maken. Ze kunnen intense gevoelens en spanningen met zich meebrengen die de interactie kunnen verstoren. Emotionele uitingen van frustratie, zoals boosheid en angst of frustratie kunnen leiden tot irrationele reacties en onvoorspelbaar gedrag, wat de dialoog kan vertroebelen. Verbale en/of fysieke agressieve uitingen kunnen de sfeer verslechteren en anderen kunnen zich er geïntimideerd of onveilig door voelen. Emotie en agressie kunnen de communicatie dus bemoeilijken. Daardoor wordt het moeilijker om helder te begrijpen, empathisch te reageren en constructieve oplossingen te vinden.

Agressie werkt ontwrichtend en heeft impact op alle betrokkenen. En elke keer weer als emotie en agressie een rol spelen, is het alsof je een puzzel oplost waarvan er maar één op de wereld bestaat. Onze training geeft je de juiste gereedschappen en inzichten om gedrag en situaties beter te begrijpen, en om strategieën te ontwikkelen om die puzzel in elke situatie opnieuw op te lossen. De interventies zijn erop gericht om iedereen te beschermen tegen de gevolgen van agressie en geweld, en om een veilig werk-, behandel- en woonklimaat te waarborgen.

Zelfbeheersing  
Beheersing van vaardigheden  
Afstemming op de ander en situationele factoren +

---

## Effectief de-escaleren

Deze reader is de theoretische en methodische basis van onze training over professioneel omgaan met emotie en agressie. Je leert over verschillende theorieën, waarmee je emotie en agressie kunt gaan begrijpen. We gaan dieper in op hoe agressie werkt als communicatiemiddel en we behandelen verklaringmodellen die inzicht bieden in menselijk gedrag. Ook verkennen we professioneel veilig werken en het belang van stressmanagement voor jou als professional. We duiken in technieken voor agressiepreventie en -hantering en onderzoeken hoe je effectief kunt interveniëren bij gewelddadig gedrag. Tot slot nemen we een kijkje in het juridische kader van wat wettelijk is toegestaan bij het omgaan met emotie en agressie.

# Emotie en agressie als communicatie

## 1.1 Communicatie

Of je je er nou bewust van bent of niet, we zijn voortdurend aan het communiceren. Iemand die zich stil-tjes in een hoekje terugtrekt, iemand die altijd de clown uithangt, iemand die ineens uit haar vel springt van woede, iemand die steeds aandacht vraagt. Allemaal communiceren ze iets. Communicatie is de spil waar al onze menselijke interacties om draaien. Het is een fundamentele vaardigheid, die onze relaties en omgeving vormt. Of je nu je gedachten uit, je emoties deelt, informatie overbrengt of conflicten oplost. Emoties en agressie zijn ook communicatie. Met emoties en agressie maken we anderen duidelijk wie we zijn, hoe we ons voelen en wat we willen.

E / A = C



Emotie en/of Agressie = Communicatie

### Emotie als communicatie

Je bent verliefd en loopt de hele dag met een gelukzalige grijns op je gezicht rond. Of je maakt je zorgen over je zieke kind en loopt met doffe ogen en hangende schouders rond. Emoties zijn signalen die onze gevoelens en reacties op bepaalde situaties of prikkels overbrengen. Als we emoties uiten, zoals geluk, verdriet, woede, angst, liefde of irritatie, dan communiceren we onze interne toestand met anderen. We doen dit via gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal, stemgeluid en geschreven of gesproken woorden. Om effectief te kunnen communiceren en emotionele banden met anderen te kunnen opbouwen, is het cruciaal om emoties te begrijpen en te kunnen interpreteren.

### Agressie als communicatie

Schelden of beledigen, een opgestoken middelvinger, iemand die een stoel omver gooit: ook agressie is communicatie. Agressie is verbaal, non-verbaal en/of fysiek gedrag, waarmee iemand zichzelf, de omgeving of een ander in mentaal of fysiek schade toebrengt en/of duidelijk maakt wat hij wel of niet wil. Agressie komt van het Latijnse woord *aggressio*, wat 'naar iemand toe gaan, aanvallen' betekent. 'Naar iemand toe gaan' is niet per se vijandig. Dat ontstaat pas als angst, onveiligheid, onzekerheid en weerstand een rol gaan spelen. In de biologie en psychologie wordt deze positievere kant van agressie (de toenadering) ook benadrukt en wordt het *agressiviteit* genoemd. Het is het vermogen om je te verhouden tot anderen, om jezelf en anderen te verdedigen bij gevaar, om zelf aan te vallen en om in je eerste

levensbehoeften te voorzien. Agressiviteit is gericht op overleven en op het behouden van een autonoom en veilig bestaan als individu en als groep. Voor de herkenbaarheid hanteren we in deze reader verder de term 'agressie'.

Voor de agressor kan agressief gedrag verschillende functies hebben:

- Gevaar, dreiging of pijn afwenden
- Ontladen
- Behoeftte en wens kenbaar maken
- Machtspositie innemen en bewust afdwingen

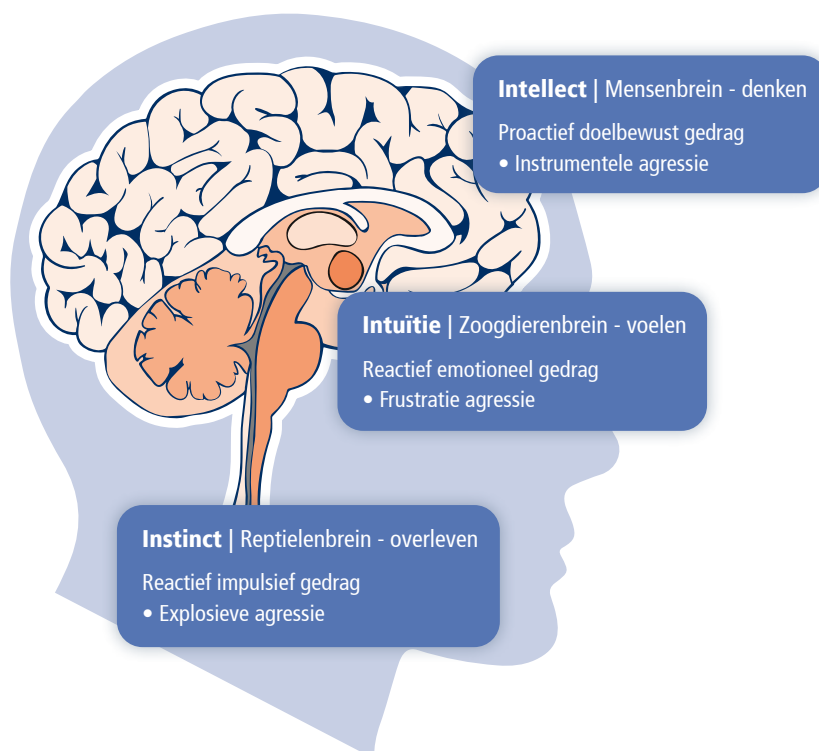
Bij een ander kan agressief gedrag verschillende reacties oproepen:

- Mentale en fysieke flinch
- Onrecht, oneerlijk, grensoverschrijdend, gevaarlijk, wraak (gedachten)
- Angst, boosheid of verdriet (gevoel)
- Vluchten, vechten of verstarren (gedrag)

## 1.2 Soorten emotioneel en agressief gedrag verklaard vanuit het Breinhuis

Emotioneel en agressief gedrag is ook te verklaren vanuit hoe onze hersenen werken. We kunnen ons brein grofweg indelen in drie gebieden: het reptielenbrein (instinct), het zoogdierenbrein (intuïtie) en het mensbrein (intellect). Elk gebied heeft zijn eigen specifieke functies en draagt bij aan ons gedrag en onze emoties, inclusief agressief gedrag. Het Breinhuis laat zien welke soorten agressie er zijn en in hoeverre iemand daarbij controle over z'n gedrag kan hebben.

### Het Breinhuis



## Reptielenbrein (instinct)

Je wandelt in het park en een grote hond komt woest op je afrennen. Je verstijft, bent bang dat de hond je aanvalt en blijft van schrik stokstijf staan. Ander voorbeeld: een peuter dreigt in het water te vallen en terwijl je normaalgesproken helemaal niet sportief bent, sprint je er vliegensvlug naartoe en grijpt hem net op tijd vast. Hoe dat kan? Beide voorbeelden zijn **reflexmatige, impulsieve reacties** die je zonder nadenken of zelfcontrole doet. Dit gedrag komt voort uit je reptielenbrein, ofwel instinct. Het is ons oudste hersengebied, gericht op overleven. Het reptielenbrein regelt onze fundamentele biologische functies, zoals temperatuurregulatie, honger, dorst, paringsdrang, ademhaling en hartregulatie.

Bekende **instinctieve reacties** op onveilige en dreigende situaties zijn vechten, vluchten of verstarren. Agressie vanuit het reptielenbrein noemen we ook wel **explosieve agressie** omdat het **reactief impulsief gedrag** is, als reflex op een (onveilige) prikkel.

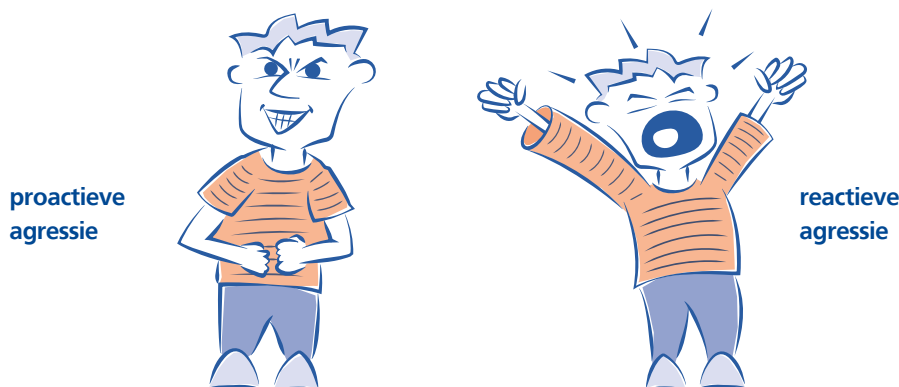
## Zoogdierenbrein (intuïtie)

'Het voelde meteen goed.' 'M'n onderbuik zei al dat ze niet te vertrouwen is.' Of je vindt iemand onsympathiek omdat die lijkt op iemand die je vroeger onheus heeft behandeld. Dit soort oordelen komen voort uit je **zoogdierenbrein, ofwel je intuïtie**. Dit sociale brein bestuurt de klieren in je lichaam en bewaakt daarmee je balans en gezondheid. Het zoogdierenbrein heeft een functie voor territoriumdrift, gevaar, emoties, gevoelens en het onderhouden van relaties. Het koppelt gebeurtenis en gevoel, en vormt zo je emotionele geheugen, ofwel je intuïtie.

Bij **reactief emotioneel agressief gedrag** is de intuïtie leidend en komen aangeleerde patronen van boos reageren bovendien. Denk maar aan reacties op het voetbalveld of in het verkeer. Deze **aangeleerde reacties** van emotioneel en agressief gedrag op belemmering en teleurstelling en kwetsing noemen we **frustratieagressie**. Als de emotie 'boos' op de voorgrond staat, communiceert de persoon eigenlijk de boodschap: 'Zie mijn kwetsing'. Als het agressieve gedrag op de voorgrond komt te staan, communiceert de persoon de boodschap: 'Ik kwets, omdat ik gekwetst ben'.

## Mensenbrein (intellect)

'Vanavond ga ik lekker een film kijken met een zak chips, maar morgen maak ik het goed, want ik ga hardlopen.' Herkenbaar? Hier is je **mensenbrein** aan het werk, ofwel je **intellect**. Het mensenbrein onderscheidt ons van de andere zoogdieren. Dankzij dit hogere brein kunnen we logisch redeneren, ons bewust te zijn van gedachten en gevoelens, normen en waarden hebben, goedpraten (zoals in het voorbeeld hierboven), en zijn we in staat tot zelfreflectie en om keuzes te maken, problemen op te lossen, doelen te stellen en te plannen.



Bij **proactief doelbewust agressief gedrag** is het intellect leidend. De agressor kan toekomstgericht een plan maken en **agressie** bewust inzetten om een doel te bereiken (*instrumentele agressie*). De emotie 'boos' is op de achtergrond aanwezig, maar het gedrag wordt vooral bepaald door bewuste beslissingen. Proactieve agressie wordt ingezet voor machtsmisbruik of machtsherstel, en is meer toekomstgericht.

### Meer weten? Bekijk het filmpje hieronder



<https://vimeo.com/1024797201/3fec5068e4?share=copy>

## 1.3 Agressiematrix: uitingsvormen van emotioneel en agressief gedrag

Welk concreet gedrag hoort bij welke soort emotioneel en agressief gedrag? Op wie het is gericht en in hoeverre wordt het gedrag als acceptabel, grensoverschrijdend of gevaarlijk ervaren? Je kunt het allemaal zien in de agressiematrix hieronder. Bijvoorbeeld: als een cliënt je bijt, is dat grensoverschrijdende tot gevaarlijke fysieke agressie, gericht op jou. Als iemand klaagt of vloekt, is dat acceptabele tot grensoverschrijdende op zichzelf gerichte boosheid.

Als je gedrag herkent, kun je bedenken wat een passende reactie is. Daar hoort ook bij dat je de reden van het gedrag verkent. Kennis van de persoon en de context helpen om hier inzicht in te krijgen. Een agressiematrix voor een speciale context of doelgroep helpt om het gedrag te herkennen. Via deze [link](#) vind je een lege agressiematrix, die je voor jouw context of doelgroep kunt invullen.

Agressiematrix Gedrag en richting	Ik Gericht op zichzelf	Jullie Gericht op organisatie en anderen	Jij Gericht op jou
Boosheid Acceptabel / grensoverschrijdend	Kritiek Grens aangeven Protesteren Klagen Vloeken	Schelden Krachttermen (zelf)Verwijten Stem verheffen Ratelen	Motorische onrust Wijzen Strakke mimiek Felheid
(Non) Verbale agressie Grensoverschrijdend / gevaarlijk	Zelfhaat Suïcidale uitingen	Commanderen, uitschelden, beledigen, beschuldigen, omkopen, negeren, manipuleren, discrimineren, kleineren Bedreigen, (seksueel)intimideren, chanteren, pesten, stalken Obscene, dreigende of intimiderende gebaren, wijzen, dichtbij komen, schreeuwen	
Fysieke agressie Grensoverschrijdend / gevaarlijk	Zelfverwonding Suïcidepoging	Vernielen Gooien Gijzelen Wapengebruik	Duwen Slaan Schoppen Spugen Bijten Krabben Vastpakken Aanranden Verwurg Wapengebruik

## 1.4 Verklaringsmodellen van agressief gedrag

Agressie is een complex fenomeen, dat door verschillende factoren kan worden beïnvloed. Er zijn allerlei verklaringsmodellen voor agressief gedrag; dit zijn theoretische benaderingen die proberen uit te leggen waarom mensen agressief gedrag vertonen. Hieronder lichten we enkele veelvoorkomende verklaringsmodellen van agressief gedrag toe.

### Biologisch model

Volgens het biologisch model komt agressie deels voort uit biologische factoren, zoals genetische aanleg, hormonale invloeden en hersenchemie. Testosteron wordt bijvoorbeeld vaak in verband gebracht met agressief gedrag.

### Psychodynamisch model

Volgens het psychodynamisch model kan agressie voortkomen uit onbewuste driften en conflicten. Iemand kan bijvoorbeeld woede en frustratie onderdrukken, die zich vervolgens ophopen in het onderbewuste. Sigmund Freud was een bekende aanhanger van dit model.

### Sociaal-cognitief model

Het sociaal-cognitief model ziet agressie als aangeleerd gedrag, dat wordt beïnvloed door observatie, beloning en straf. Kinderen kunnen bijvoorbeeld agressief gedrag dat ze in hun omgeving zien, imiteren.

### Sociale leertheorie

De sociale leertheorie benadrukt dat mensen agressie leren door bekrachtiging en imitatie. Als agressief gedrag wordt beloond of getolereerd, is de kans groter dat het zich herhaalt.

### Frustratie-agressiehypothese

De frustratie-agressiehypothese stelt dat agressie ontstaat wanneer mensen worden belemmerd in het bereiken van hun doelen en zich gefrustreerd voelen. Deze frustratie kan zich vervolgens uiten in agressie.

### Evolutionair model

Volgens het evolutionair model is agressie een evolutionair aangepaste reactie om te overleven en te reproduceren. In sommige situaties kan agressie nuttig zijn om je territorium te verdedigen of je nageslacht te beschermen.

### Sociale identiteitstheorie

De sociale identiteitstheorie richt zich op de rol van groepsidentiteit en groepsconflicten, als er agressie tussen groepen ontstaat.

### Attributietheorie

Volgens de attributietheorie vindt agressie tussen mensen altijd plaats binnen een bepaalde sociale context. Deze theorie gaat ervan uit dat individuen handelen volgens bepaalde normen en impliciete regels. Ze handelen naar wat gepast, gewenst, verwacht of verplicht is. Als hierbij een norm wordt overschreden, dan kennen individuen betekenis toe aan dat gedrag: de attributie. Er is sprake van 'verontwaardiging', vervolgens ontstaat 'communicatie' of 'discussie', en daarna een 'oplossing' of een 'agressieve reactie'. De reactie op deze normoverschrijding is afhankelijk van de interpretatie van de ander. Agressief gedrag is dan het resultaat van de communicatie van twee of meer personen in de context van de omgeving van dat moment.

## 1.5 Verklaringsmodellen gebaseerd op meerdere theorieën

Agressie is niet alleen een complex fenomeen, maar ook multidimensionaal. Geen enkel model kan het gedrag van alle personen in alle situaties volledig verklaren. Vaak wordt dan ook een combinatie van deze verklaringsmodellen gebruikt om agressie beter te begrijpen. In deze paragraaf lichten we er een aantal toe.

### Biopsychosociaal verklaringsmodel

Het biopsychosociaal verklaringsmodel wordt gebruikt om menselijk gedrag te verklaren vanuit drie verschillende perspectieven: biologisch, psychologisch en sociaal. Elk perspectief helpt op een unieke manier te begrijpen waar agressief gedrag vandaan komt en hoe het zich ontwikkelt.

Het **biologisch perspectief** richt zich op de biologische factoren die bijdragen aan agressief gedrag. Zo kunnen genetische aanleg, hormonale veranderingen, hersenletsel of andere medische factoren het risico op agressief gedrag verhogen. Ook de neurologische processen die betrokken zijn bij de reactie op bedreigende prikkels vallen onder het biologisch perspectief. Bijvoorbeeld de activiteit in de amygdala of andere delen van de hersenen.

Het **psychologisch perspectief** richt zich op psychologische factoren, zoals persoonlijkheid, emoties, cognitieve processen en traumatische ervaringen. Agressie kan bijvoorbeeld voortkomen uit impulsiviteit, gebrek aan zelfbeheersing, woede of angst. Negatieve ervaringen (mishandeling, pesten, verwaarlozing) kunnen ook het risico op agressief gedrag vergroten.

Het **sociaal perspectief** kijkt naar iemands omgeving, culturele normen en waarden, en relaties met anderen. Sociale contexten waarin veel geweld voorkomt (zoals een omgeving met veel criminaliteit of huishoudens met veel huiselijk geweld) verhogen het risico op agressief gedrag. Dit geldt ook voor een omgeving met sociaaleconomische problematiek (armoede, werkloosheid en sociale uitsluiting).

Het biopsychosociaal verklaringsmodel benadrukt dat het belangrijk is de verschillende factoren die bijdragen aan agressief gedrag te begrijpen. Dan is het mogelijk om passende interventies te ontwikkelen om agressie te voorkomen of om er effectief mee om te gaan.

De korte kennisclip hieronder laat zien hoe de biopsychosociale aspecten in het hier en nu van invloed op elkaar kunnen zijn, en hoe ze onderliggende drijfveren kunnen zijn voor gedrag:

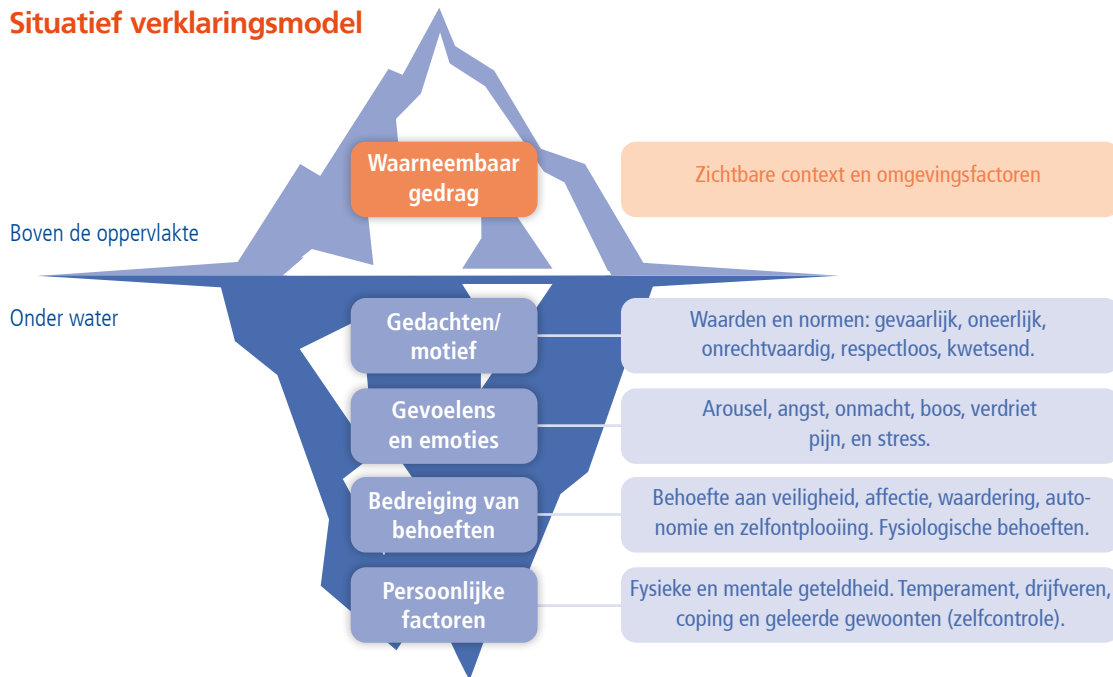


<https://vimeo.com/1024797169/3e77489f4b?share=copy>

### Situatief verklaringsmodel

Emotioneel en agressief gedrag gebeurt in een sociale context. Context en omgevingsfactoren hebben dan ook invloed op wat er gebeurt. Hoe iemand daarop reageert, wordt bepaald door onderliggende redenen, emoties, behoeften en persoonlijke factoren. Aandacht geven aan al deze factoren helpt om het emotionele en agressieve gedrag te begrijpen en te beïnvloeden.

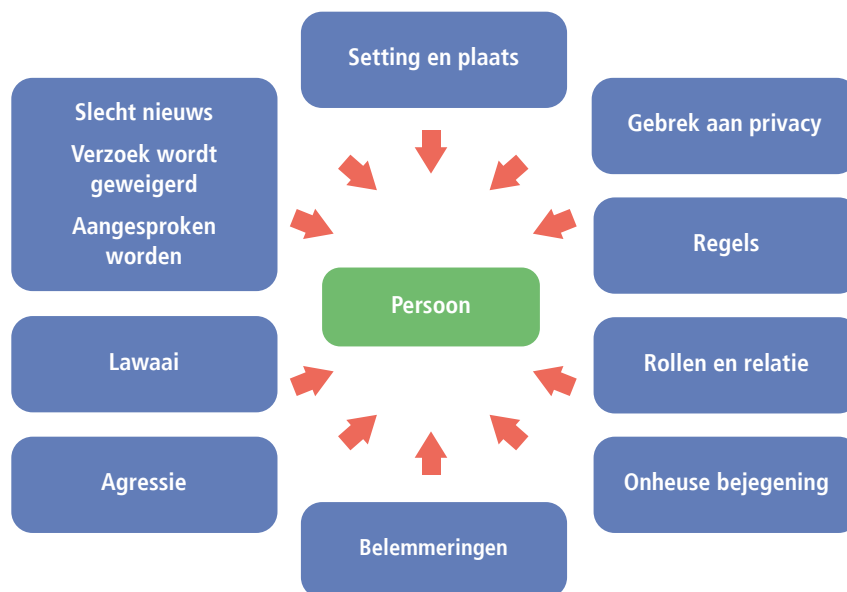
### Situatief verklaringsmodel



Je kunt hierbij onderscheid maken tussen oorzaken en aanleidingen van het emotionele of agressieve gedrag. Je hebt bijvoorbeeld slecht geslapen door zorgen over je relatie (oorzaak). Dan dringt er iemand voor bij de supermarkt (aanleiding) en raak je aan het bekvechten. Was de oorzaak er niet geweest, dan had je misschien minder gespannen gereageerd op de situatie.

Het situatief verklaringsmodel laat de aspecten zien die aan de basis van gedrag kunnen liggen. Het model kan een verklaring bieden (oorzaken) waarom iemand met emotie en/of agressie reageert op de zichtbare context en omgevingsfactoren (aanleidingen). Tegelijkertijd biedt het handvatten om te de-escaleren, door aandacht te geven aan de onderliggende behoeften en motieven.

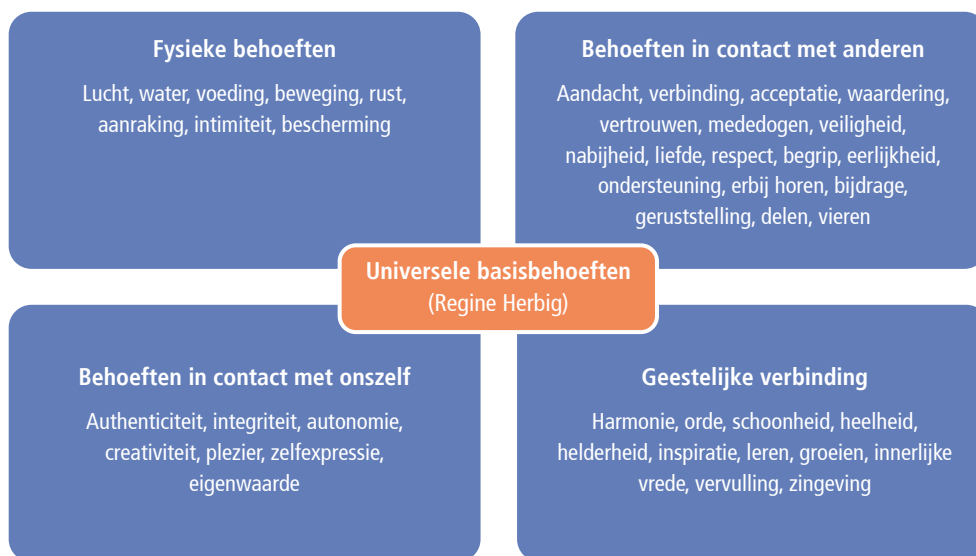
### Omgeving- en contextfactoren



## Verklaringsmodel op basis van universele basisbehoeften

Wat heeft iemand nodig om zich goed te voelen en zich te kunnen ontwikkelen? Om daarachter te komen, moet je volgens Regine Herbig de universele basisbehoeften van die persoon identificeren en begrijpen. Daarmee kun je als professional je interventies en benaderingen beter afstemmen op iemands behoeften. De universele basisbehoeften zijn aangeboren en gelden voor alle mensen, welke culturele achtergrond, leeftijd, geslacht of sociale status ze ook hebben. Door deze behoeften te erkennen en te vervullen, kun je een positieve omgeving creëren waarin mensen zich veilig, gewaardeerd en gerespecteerd voelen, en waarin ze kunnen bloeien en zich kunnen ontwikkelen.

Belangrijke universele basisbehoeften zijn veiligheid, voeding, onderdak, sociaal contact, liefde en erkenning, autonomie, competentie, zingeving en jezelf kunnen ontwikkelen. Als je de basisbehoeften begrijpt, helpt dat om gedragingen en emoties van mensen te begrijpen. Je kunt dan beter reageren op de behoeften van mensen en op situaties, je kunt maatregelen nemen om problemen te voorkomen of niet te laten verergeren. En je kunt het welzijn en de kwaliteit van leven van de mensen waarmee je werkt, helpen verbeteren.



Mensen kunnen op verschillende manieren reageren als hun universele basisbehoeften worden gefrustreerd. Hoe ze zich dan gedragen, hangt af van de specifieke behoefte waarin ze zich gehinderd voelen, hun persoonlijkheid en de omstandigheden. Enkele voorbeelden van gedrag als basisbehoeften worden gefrustreerd:

- **Agressie:** als de behoefte aan veiligheid wordt gefrustreerd, kunnen mensen zich defensief en agressief gedragen. Om mogelijke bedreigingen af te weren, kunnen ze proberen zich te beschermen door agressie te tonen.
- **Passiviteit of terugtrekking:** als basisbehoeften zoals erkenning, liefde en sociale verbondenheid worden gefrustreerd, kunnen mensen zich terugtrekken uit sociale interacties. Ze kunnen zich passief opstellen en moeite hebben om zich te uiten of relaties aan te gaan.
- **Onrust en stress:** als behoeften aan voeding, onderdak of veiligheid worden gefrustreerd, kunnen mensen zich onrustig en gestrest voelen. Ze kunnen moeite hebben om zich te concentreren of zich voortdurend zorgen maken over hun situatie.

- **Zoekend gedrag:** als behoeften aan voeding, veiligheid of zingeving worden gefrustreerd, kunnen mensen actief op zoek gaan naar manieren om aan deze behoeften te voldoen. Dit zoekende gedrag kan variëren van het zoeken naar voedsel of onderdak tot het nastreven van betekenisvolle activiteiten.
- **Emotionele uitbarstingen:** als behoeften aan erkenning, autonomie of competentie worden gefrustreerd, kunnen mensen emotionele uitbarstingen hebben. Ze kunnen gefrustreerd, boos of verdrietig worden, vooral als ze het gevoel hebben dat ze geen controle hebben over hun omstandigheden.
- **Onaangepast gedrag:** als mensen langdurig worden geconfronteerd met gefrustreerde basisbehoeften, kan dit leiden tot onaangepast gedrag, zoals impulsiviteit, roekeloosheid of destructief gedrag.

**Let op:** gedragsreacties zijn complex. Verschillende factoren kunnen invloed hebben op hoe iemand reageert op gefrustreerde basisbehoeften. Persoonlijkheid, eerdere ervaringen, coping-mechanismen, externe omstandigheden – het kan allemaal een rol spelen. Het is als professional essentieel dat je empathie en begrip toont voor iemands situatie. Om iemands gedrag positief te beïnvloeden, helpt het als je probeert de onderliggende behoeften te identificeren en te ondersteunen.

### Zelfdeterminatietheorie en psychosociale basisbehoeften

De zelfdeterminatietheorie verklaart het ontstaan van emotioneel en/of agressief gedrag vanuit de vervulling van psychologische basisbehoeften. De zelfdeterminatietheorie stelt dat mensen een aangeboren psychologische behoefte hebben aan **autonomie, competentie en verbondenheid**. Als deze basisbehoeften worden bevredigd, voelen we ons beter en functioneren we beter. We ervaren positieve dingen, zoals welzijn, intrinsieke motivatie en positieve relaties met anderen. Als deze basisbehoeften gefrustreerd raken, kan het juist leiden tot negativiteit, waaronder emotioneel en/of agressief gedrag.



De zelfdeterminatietheorie verklaart het ontstaan van emotioneel en/of agressief gedrag vanuit deze mechanismen:

- **Gefrustreerde basisbehoeften:** als de basisbehoeften aan autonomie, competentie en verbondenheid niet worden vervuld, kan dit leiden tot gevoelens van frustratie en ontevredenheid. Mensen kunnen zich machteloos, incompetent of sociaal geïsoleerd voelen.
- **Emotionele regulatie:** als de basisbehoeften zijn gefrustreerd, kan dit invloed hebben op de manier waarop mensen hun emoties reguleren. Ze kunnen moeite hebben om negatieve emoties te beheersen. Dat kan leiden tot bijvoorbeeld woede-uitbarstingen of agressie.
- **Compensatiegedrag:** als de basisbehoeften zijn gefrustreerd, kunnen mensen op zoek gaan naar alternatieve manieren om hun behoeften te bevredigen. Dit kan leiden tot agressief gedrag als een manier om controle te krijgen of zich te uiten in situaties waarin ze zich machteloos voelen.
- **Relaties met anderen:** gefrustreerde basisbehoeften kunnen invloed hebben op de manier waarop mensen met anderen omgaan. Mensen kunnen zich terugtrekken uit sociale interacties of juist conflicten veroorzaken door gevoelens van isolatie of hun onvermogen om effectieve relaties op te bouwen.

**Let op:** om emotioneel en/of agressief gedrag te kunnen verklaren, moet je de rol van psychologische basisbehoeften begrijpen. En wil je emotioneel en/of agressief gedrag verminderen of voorkomen, dan is het belangrijk om een omgeving te creëren waarin de basisbehoeften van autonomie, competentie en verbondenheid worden ondersteund en bekrachtigd. Als mensen zich autonoom, competent en verbonden voelen, zijn ze gemotiveerd tot positief en constructief gedrag.

### Meer weten? Bekijk dit filmpje:



<https://vimeo.com/1024797017/b75041fcd2?share=copy>

# Professioneel veilig werken

## 2.1 Stress, spanning en emotie

Jij kunt stress krijgen van emotioneel en agressief gedrag van anderen. Die stress voel je, in je hoofd en in je lijf. Je bent bijvoorbeeld sneller boos, ademt onrustig, hebt een droge mond, kunt niet goed nadenken en bent weer gaan roken. Wat is hier aan de hand? Het is toch je werk? Je moet het gedrag van je cliënten toch aankunnen? Wees gerust: het is een heel menselijke reactie. Interne en externe stressoren activeren je veiligheidssysteem. Dat werkt zo: via je zintuigen, zoals horen en zien, bespeurt je veiligheidssysteem onveiligheid. Emoties en lichamelijke reacties bouwen zich op en je veiligheidssysteem heeft dat haarfijn in de gaten. Mentaal, emotioneel en fysiek voel je de urgentie om de veiligheid te herstellen: 'Dit voelt niet oké, er moet iets gebeuren!' Je lichaam bereidt zich voor op actie en staat klaar om goed te reageren. Een nadeel van deze actiegerichte stressreactie (vechten/vluchten) is dat je het gevoel hebt dat je de controle verliest. Je kunt minder goed rationeel denken, want nadenken werkt vertragend op de reactie van vechten of vluchten.

Goed nieuws is dat je kunt leren om hiermee om te gaan. En niet alleen hoe je moet reageren op emoties en agressie van een ander, je kunt ook leren hoe je met je eigen reacties op de agressie van een ander kunt omgaan. In de training professioneel omgaan met emotie en agressie leer je hoe je signalen van stress bij jezelf herkent, hoe je daarmee omgaat en hoe je je eigen spanning en emoties kunt reguleren. Dit leidt tot zelfcontrole, waardoor je het gedrag van anderen objectiever kunt waarnemen en interpreteren. En je kunt dan op een verantwoorde manier schakelen tussen preventieve en de-escalerende, non-verbale, verbale en fysieke interventies. Goed omgaan met je eigen stressreacties helpt je, kortom, om professioneel en veilig te werken. In dit hoofdstuk staan jouw eigen stress, spanning en emotie centraal.

### Stressreacties

Emotionele reacties	Lichamelijke reacties	Mentale reacties	Gedrag
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angst</li> <li>• Sneller boos</li> <li>• Sneller ontevreden</li> <li>• Onzekerder</li> <li>• Schrikachtiger</li> <li>• Lusteloze houding</li> <li>• Snelle wisseling van emoties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename stresshormonen</li> <li>• Toename grove motoriek</li> <li>• Audioblock</li> <li>• Snellere en oppervlakkige ademhaling</li> <li>• Verkrampde spieren</li> <li>• Droge mond</li> <li>• Hoofdpijn</li> <li>• Buikpijn</li> <li>• Hevige transpiratie</li> <li>• Verhoogde bloeddruk</li> <li>• Koude handen</li> <li>• Zweethanden</li> <li>• Urineverlies</li> <li>• Toename hersengolven</li> <li>• Tics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename vernauwd en verward denken</li> <li>• Van de hak op de tak-denken</li> <li>• Besluiteloos</li> <li>• Piekeren</li> <li>• Afname concentratie</li> <li>• Prioriteiten verwarren</li> <li>• Toename zelfkritiek</li> </ul>	Neiging tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vluchten</li> <li>• Vechten</li> <li>• Verstarren</li> <li>• Impulsief reageren</li> <li>• Bewegingsonrust</li> <li>• Meer roken</li> <li>• Meer drinken</li> <li>• Overuren maken</li> <li>• Verminderde teamgeest</li> <li>• Vaker afwezig</li> <li>• Rustgevers slikken</li> <li>• Onzorgvuldigheid</li> <li>• Toename van misverstanden</li> </ul>

Ons **autonome zenuwstelsel** is verantwoordelijk voor dit soort reacties op onveilige situaties. Het regelt de **onbewuste processen** in je lichaam, zoals de het kloppen van je hart, je spijsvertering en ademhaling. Bij stressprikkel gaat je autonome zenuwstelsel aan het werk; het herkent gevaar en zoekt een passende manier om ermee om te gaan.

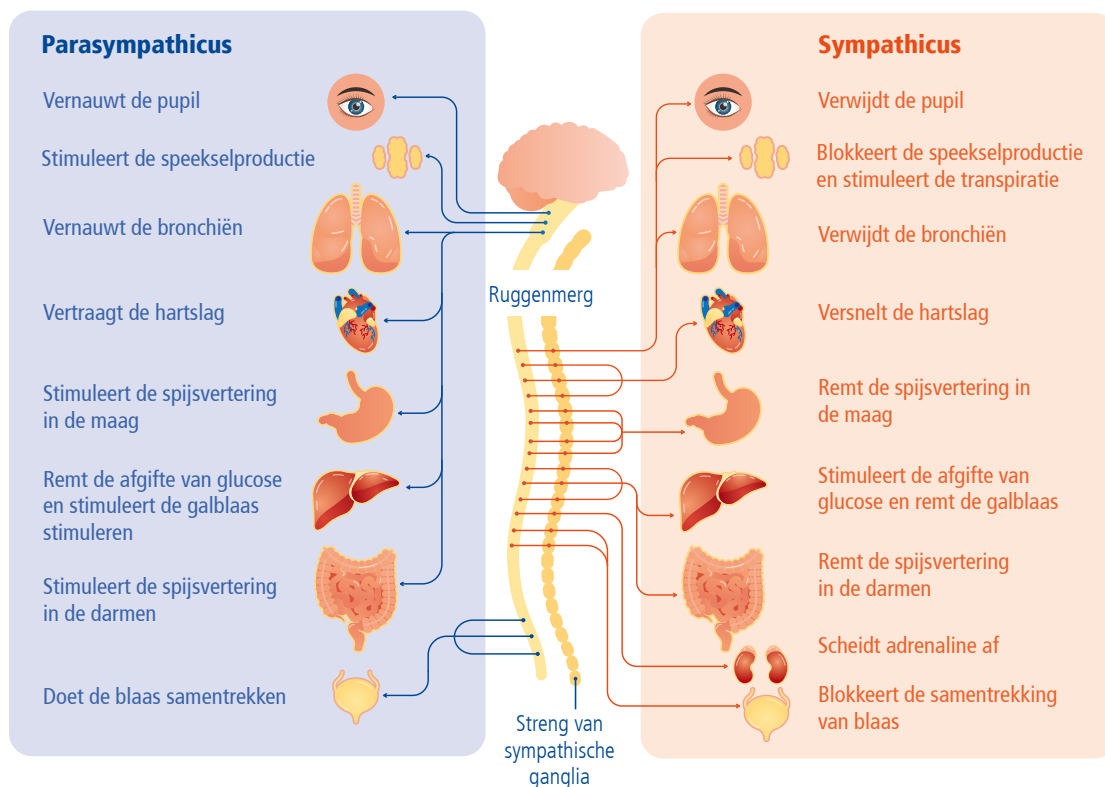
## 2.2 Het autonome zenuwstelsel: samenwerking voor balans

Ons autonome zenuwstelsel is een bijzonder systeem, dat ons constant in balans houdt. Er is een verbinding tussen onze autonome organen, hormonen en ons brein. Die drie werken min of meer automatisch samen: het autonome zenuwstelsel. Bepaalde delen van ons brein zijn de managers van dit autonome stelsel, ze zorgen ervoor dat ons lijf in balans blijft.

Simpel gezegd heeft je autonome zenuwstelsel twee keuzestanden:

- 1 Heeft je **parasympathicus** de overhand, dan zorgt die ervoor dat je 'uit' staat, aan het herstellen bent, bijtankt, bouwt, etc.
- 2 Het kan ook zijn dat je **sympathicus** 'in the lead' is. Dan sta je 'aan', ben je actief, alert, gefocust, gespannen, etc.

Als je kijkt naar het gemiddelde over een etmaal, dan overheerst 's nachts vooral stand 1 en overdag stand 2. Maar stiekem kun je heel snel switchen tussen deze twee systemen. Ga maar na, als je lekker op de bank ligt te lummelen (stand 1) en plotseling het alarm afgaat, ben je in een mum van tijd overgeschakeld naar stand 2. In stressvolle situaties werken beide standen samen om je lichaam in staat te stellen snel te reageren op dreigingen (de sympathicus, stand 2), gevolgd door een herstelfase (de parasympathicus, stand 1). Het evenwicht tussen deze twee is essentieel voor een gezonde regulatie van je autonome zenuwstelsel en welzijn, en dus voor een gezonde balans.



## De parasympathicus

De **parasympathicus** (het 'rempedaal' en de 'accu-lader' van je lichaam) zorgt voor herstel, reparatie, rust en ontspanning. Hier zit de primaire respons bevrozen (freeze) of pleasen (fawning, zie hieronder). Als de parasympathicus actief is, dalen je hartslag en bloeddruk, en krijgen je spieren en organen voldoende bloed en zuurstof. Hij zorgt ook voor de 'rest and digest'-respons, die de spijsvertering bevordert en energie behoudt. Ook als de parasympathicus wordt geactiveerd, leidt dat tot veranderingen in je lichaam. Zoals:

- **Tragere hartslag:** de parasympathicus vertraagt de hartslag, waardoor je lichaam tot rust komt en de bloeddruk daalt.
- **Betere spijsvertering:** hij stimuleert de activiteit van je spijsverteringsstelsel, wat belangrijk is voor het opnemen van voedingsstoffen en het herstellen van energie.
- **Minder snelle ademhaling:** je ademhaling wordt vertraagd, wat een ontspannend effect heeft op je lichaam.
- **Herstel:** de parasympathicus ondersteunt het herstel van je lichaam door herstel en vernieuwing van beschadigde cellen te bevorderen en de productie van stresshormonen te verminderen.
- **Energie:** hij helpt bij het opslaan van energie door de activiteit van je lichaam te verminderen, wat gunstig is voor herstel na stressvolle situaties.

## De sympathicus

De sympathicus is het 'gaspedaal' van je lichaam. Bij onveiligheid door emotioneel of agressief gedrag van een ander, zorgt de sympathicus ervoor dat je lichaam adrenaline aanmaakt en in actie kan komen om bijvoorbeeld te vechten of vluchten. Ofwel: dat je kunt overleven in levensbedreigende situaties. Als de sympathicus wordt geactiveerd, leidt dat tot verschillende veranderingen in je lichaam. Zoals:

- **Hartslagverhoging:** de sympathicus stimuleert het hart om sneller te kloppen. Daardoor wordt er meer zuurstofrijk bloed naar de spieren gepompt om ze voor te bereiden op actie.
- **Vasculaire vernauwing:** bloedvaten in bepaalde delen van het lichaam vernauwen, terwijl ze in andere gebieden verwijden. Dit helpt om meer bloed naar de spieren te krijgen en verhoogt de alertheid.
- **Snellere ademhaling:** de ademhaling versnelt om het lichaam van voldoende zuurstof te voorzien. Dat is nodig voor een verhoogd energieverbruik tijdens de reactie op stress.
- **Verwijde pupillen:** dit verbetert de visuele waarneming, waardoor iemand zich beter kan oriënteren in de omgeving.
- **Snellere stofwisseling:** het lichaam verbrandt meer energie om aan de verhoogde vraag naar brandstof te voldoen.

## 2.3 De polyvagaaltheorie: de wetenschap van veiligheid

Spanning is net zo besmettelijk als ontspanning. Samen met de kennis over het autonome zenuwstelsel helpt de polyvagaaltheorie te begrijpen waarom je door onveilige situaties spanning voelt, en hoe je die spanning kunt oplossen door co-regulatie (zie hieronder). Spanning kun je ook zien als verminderde controle over je gedrag; om te overleven, neemt je veiligheidssysteem het over. Je hebt dan meer instinctieve reacties en bent minder goed in staat om na te denken. De ander ervaart jouw emotionele of reflexmatige reacties als onveilig, en wordt daar op zijn beurt gespannen van. Door je eigen spanning te reguleren en vanuit zelfcontrole in contact met de ander te zijn, kun je diens spanning reguleren.

### De nervus vagus

De nervus vagus, ook wel de 'zwervende zenuw' genoemd, is onderdeel van het autonome zenuwstelsel en misschien wel de belangrijkste zenuw van de parasympathicus. Hij heeft veel vertakkingen in je lichaam en stuurt voortdurend informatie naar je hersenen over de toestand van je interne organen, zoals je hart, longen, maag en darmen. De nervus vagus staat ook in verbinding met andere zenuwen en is gerelateerd aan sociale vaardigheden zoals oogcontact, spraak, herkennen en verwerken van bijvoorbeeld gezichtsuitdrukkingen en stemmen.

Het is grotendeels aan de nervus vagus te danken dat je lichaam van een actiemodus naar een ruststand kan overschakelen. De nervus vagus is dus onmisbaar voor het bevorderen van rust, herstel en ontspanning na stressvolle situaties. Hij is ook verbonden met de 'rest and digest'-respons, die zorgt voor een betere spijsvertering en behoud van energie. Door chronische stress of trauma kan je sympathische systeem (je 'gaspedaal') te veel zijn geactiveerd, waardoor het functioneren van de nervus vagus beschadigd kan raken.

Stephen W. Porges heeft een theorie ontwikkeld die laat zien hoe ons autonome zenuwstelsel reageert op stress, trauma of angst (je onveilig voelen): de polyvagaaltheorie. Deze theorie wordt ook wel 'de wetenschap van veiligheid' genoemd. Volgens Porges hanteert je zenuwstelsel verschillende ('poly') verdedigingsstrategieën als je stress ervaart. Je autonome zenuwstelsel scant voortdurend of je in een veilige of onveilige omgeving bent. Dit is een onbewuste waarneming, die Porges neuroceptie noemt. Hij beschrijft dat onze cognitieve (bewuste) waarneming en beoordeling van risico's ondergeschikt zijn aan de instinctieve (onbewuste) waarneming. Het proces van onze onbewuste waarneming (neuroceptie) verloopt niet altijd goed; bij gebrekkige neuroceptie kun je risico's waarnemen die er niet zijn.

De polyvagaaltheorie noemt drie voorwaarden om veiligheid te kunnen ervaren:

- 1 Je **sympathicus** (die je voorbereidt op vechten of vluchten) mag **niet dominant** zijn.
- 2 Je **sociale betrokkenheidssysteem** (ventrale vagale systeem) is geactiveerd. Dit systeem zorgt er bijvoorbeeld voor dat we bij een conflict met elkaar blijven communiceren in plaats van direct te vechten of te vluchten.
- 3 Via **neuroceptie** (je onbewuste waarneming) moet je **veilige signalen** vinden.

### Meer over de polyvagaaltheorie:



<https://vimeo.com/1024796467/59885ea46a?share=copu>



[Beluister onze podcast over sociale veiligheid, met Annemiek Grijpma die een boek heeft geschreven over de polyvagaaltheorie.](#)

### Co-regulatie

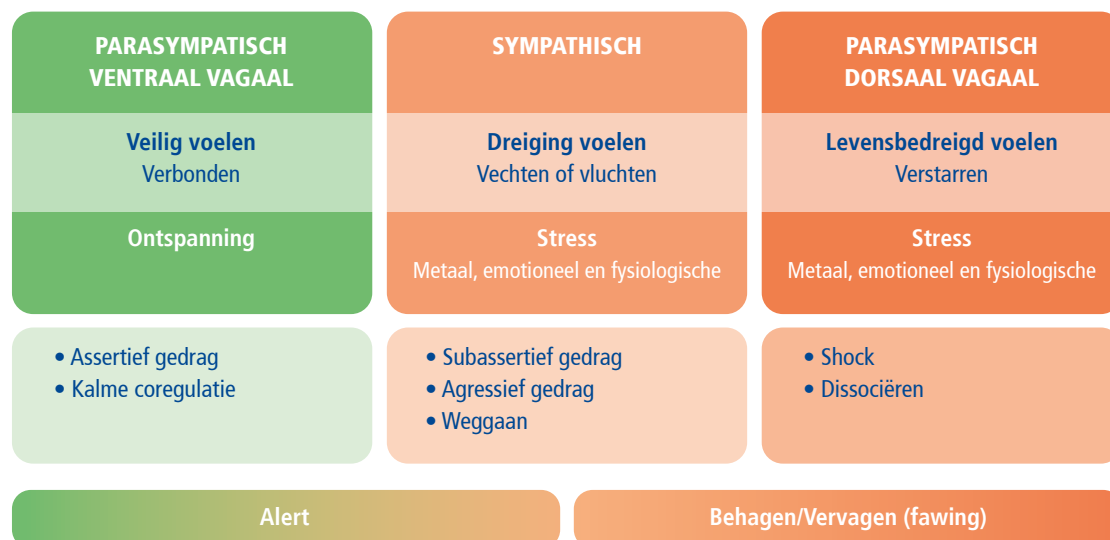
Als je erin bent geoefend om vriendelijke 'basiskalmte' te krijgen en behouden, kun je de ander (die bijvoorbeeld chronisch in een vecht- of vluchtreactie staat) via *co-regulatie* helpen om diens zelfregulatie te

bevorderen. Je kunt leren om deze kalmte en vriendelijkheid letterlijk te belichamen, want het zijn vooral de signalen van je lichaam, gezicht en stem die de ander onbewust oppikt als signalen voor veiligheid of onveiligheid (en niet zozeer de woorden). Je kunt kalmte en vriendelijkheid sturen door je eigen autonome zenuwstelsel (of dat van anderen) bewust te beïnvloeden en in balans te brengen. Hiervoor stimuleer je de ventrale vagus (een van de twee takken van de nervus vagus, die rust, herstel en ontspanning na stressvolle situaties helpt bevorderen), bijvoorbeeld door:

- Buik- (of flank-) ademhaling met verlengde uitademing.
- De intonatie van je stem, die veilige, vriendelijke emoties uitdrukt (dit heet 'prosodie').
- Zacht neuriën (zoals je een kind in slaap wiegt).
- Een vriendelijke, ontspannen, kalme gelaatsuitdrukking of een glimlach.
- Omgevingsaspecten zoals kleuren, geuren, temperatuur en geluiden.

Je kunt deze vaardigheden zelf oefenen, bijvoorbeeld via mindfulness, tai chi of biofeedback/hartcoherentie-training (zie verderop in dit hoofdstuk).

### Schematische weergave van de polyvagaaltheorie



#### Fawning

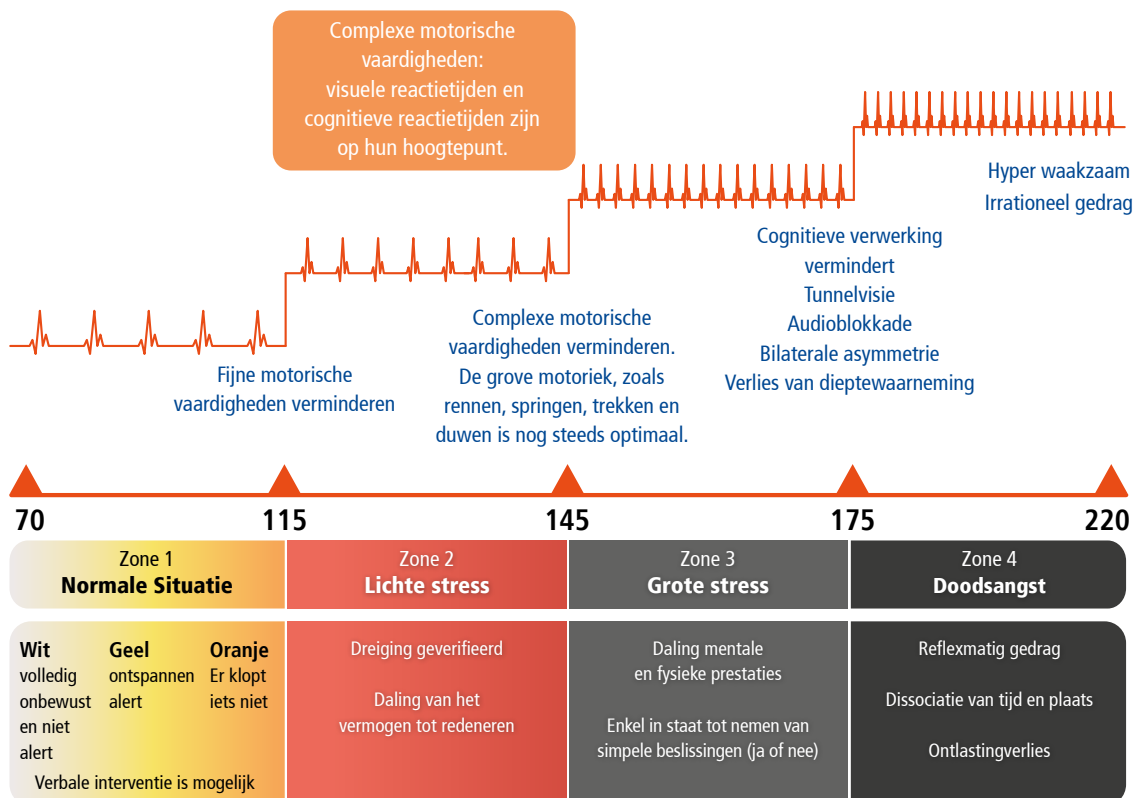
Fawning, ofwel behagen en vervagen, is een van onze primaire overlevingsstrategieën, naast fight, flight en freeze. Je kunt nu eenmaal niet voor altijd in verstarring blijven. Voor het kind met de onveilige ouder, dat na een pak slaag in een hoekje was weggekropen, geldt dat het toch een keer uit dat hoekje zal moeten komen. De ouder is dan helaas niet ineens wél veilig en betrouwbaar; het blijft een onveilige situatie. Vluchten is nog steeds niet mogelijk (het kind is afhankelijk van de ouder) en vechten is niet haalbaar (de ouder is fysiek sterker). Verstarren is tijdelijk een optie, en als dat niet meer hoeft of kan, dan is fawning een slimme overlevingsstrategie om de onveiligheid het hoofd te bieden: jezelf onzichtbaar maken of je extreem onderdanig en behulpzaam gedragen.

## 2.4 Stressmanagement

Om professioneel te kunnen omgaan met emotie en agressie, is effectief stressmanagement essentieel, zeker in veeleisende werkomgevingen. Zelfregulatietechnieken zijn hierbij heel belangrijk, ze kunnen je helpen om de kalmte te bewaren en adequaat te reageren in spannende situaties.

Het schema hieronder laat zien wat de gevolgen in gedrag zijn als je stress en hartslag toenemen bij een spanningsvolle gebeurtenis, zoals een agressie-incident.

### Overlevingsstressreactie



Om verhoogde stress en hartslag terug te brengen naar een normale situatie (zone 1 in de afbeelding hierboven), zijn zelfregulatietechnieken zoals geard zitten of staan, gedachtensturing, ademhalingsregulatie en spierspanningscontrole (GAS) heel behulpzaam. Ze helpen om je emoties te reguleren en effectief om te gaan met stressvolle interacties.

### Geard zitten of staan

Aarden begint met zoveel mogelijk in de goede houding staan: voeten recht onder je, op schouderbreedte, je voeten wijzen naar voren. Je knieën zijn licht gebogen en niet op slot. Je bekken is licht naar voren gekanteld, je billen zwaar, ze hangen naar de grond. Je trekt geen holle rug. Je borstkas is vooruit gericht. Je hoofd rechtop. Je schouders en armen mogen zwaar zijn, je hoeft ze niet te tillen, laat ze maar los. Ook je nek en gezicht- en kaakspieren mogen los en ontspannen zijn, voel ze zacht en zwaar worden. Let er bijvoorbeeld eens op of je je kaken op elkaar klemt, of dat ze ontspannen zijn. Tip: druk met het puntje van je tong licht tegen je bovenste verhemelte, vlak achter je boventanden. Hierdoor ontspan je je kaken.

## Gedachtensturing

- Focus op de **OOBA-cyclus** (Observeren, Oriënteren, Besluiten en Acteren, zie ook de paragraaf over de OOBA-cyclus in hoofdstuk 4) en je taak.
- Gebruik **cognitieve herstructurering** om je negatieve gedachten om te buigen naar een positieve denkwijze. Stel jezelf hiervoor de volgende vragen:
  - 1 Doe een stap terug: *'Wat gebeurt er precies?'*
  - 2 Benoem de oorzaak of trigger: *'Wie, wat waar?'*
  - 3 Wees je bewust van je negatieve gedachten: *'Wat zijn mijn eerste gedachten?'*
  - 4 Identificeer je emoties: *'Wat voel ik?'*
  - 5 Roep positieve gedachten op: *'Kan ik een andere manier bedenken om hiermee om te gaan?'*

## Ademhalingsregulatie voor zelfcontrole

Ademhalingsregulatie kan een effectieve strategie zijn om emotioneel en agressief gedrag van een ander te de-escaleren:

- **Het heeft een kalmerend effect op je zenuwstelsel.** Diepe, langzame ademhaling stimuleert het parasympathische zenuwstelsel, wat verantwoordelijk is voor ontspanning, rust en herstel. Dit kan helpen om de activiteit van je sympathische zenuwstelsel (verantwoordelijk voor de 'vecht- of vluchtrespons') te verminderen, waardoor de spanning afneemt.
- **Het bevordert zelfbeheersing.** Door bewust te ademen, kun je jezelf helpen kalm te blijven en je emoties beter onder controle te houden. Dit draagt bij aan een professionele en doelgerichte benadering van de situatie.
- **Het brengt kalmte over op de ander.** Als je zelf rustig ademt, kan dit een kalmerend effect hebben op mensen met agressief gedrag. Het kan hen helpen hun eigen ademhaling te reguleren en hun emoties te beheersen.

Zo kun je ademhalingsregulatie toepassen:

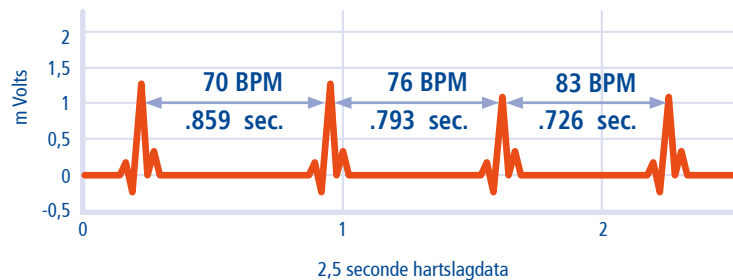
- **Bewustwording.** Word je bewust van je eigen ademhaling. Merk op of je ademhaling snel en oppervlakkig is, en probeer hem te vertragen en te verdiepen.
- **Diepe buikademhaling.** Adem in door je neus, vul je longen volledig met lucht en voel je buik uitzetten. Adem dan langzaam uit door je mond. Herhaal dit proces en concentreer je op de langzame, regelmatige ademhaling.
- **Moedig de ander aan.** Als het gepast is, moedig dan de persoon met agressief gedrag aan om diep adem te halen. Geef aan dat je begrijpt dat de situatie intens is en dat samen rustiger ademen kan helpen.

**Let op:** ademhalingsregulatie lukt niet altijd in zeer intense of gevaarlijke situaties. Het vraagt bovendien training en oefening om ademhalingsregulatie toe te passen, vooral in situaties met een hoog stressniveau.

## Ademhaling gericht op hartcoherentie

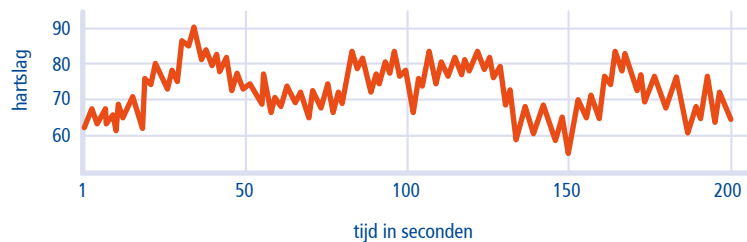
Ons hartritme is niet constant. Als je je hartslag meet, zijn er continu versnellingen en vertragingen van je hartritme zichtbaar (dit heet hartritmevariabiliteit).

In deze 2,5 seconden is een versnelling van de hartslag te zien



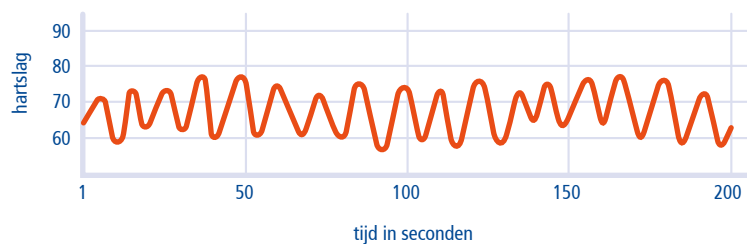
Hartcoherentie is een bijzondere toestand, waarin je hart klopt met regelmatige, ritmische versnellingen en vertragingen ('coherent' betekent 'samenhangend'). In deze toestand weerspiegelt je hart de balans tussen de twee delen van het autonome zenuwstelsel die zorgen voor actie (de sympathicus; het gaspedaal) en rust (de parasympaticus; het rempedaal). Er is sprake van een hoge hartcoherentie als je hartritme mooi samenvalt met je ademhaling. Bij een lage hartcoherentie valt je hartritme niet goed samen met je ademhaling. Dat is wat er gebeurt bij stress. De balans tussen gas geven en remmen is dan verstoord: je geeft te veel gas en kunt onvoldoende remmen. Hierdoor ontstaat een grillig verloop van je hartritme. Je hartritme is dan incoherent en je kunt je gespannen (gestrest) voelen.

Een voorbeeld van een incoherente hartslag



Je hartslag, hersengolven en ademhaling hebben allemaal een bepaald ritme. Bij een hoge hartcoherentie gaan deze ritmes gelijkmatig met elkaar op. Je brein, hart, zenuwstelsel en hormoonsysteem communiceren dan optimaal en je lichaam verbruikt zijn energie efficiënt. Op de momenten dat je hartritme coherent is, voel je je ontspannen en alert.

Een voorbeeld van een coherente hartslag



## Ademhalingsoefening voor hartcoherentie

### Stap 1. Hartfocus

Zet je duimen op je wijs- of middelvinger en richt je aandacht op je hartstreek.

### Stap 2. Hartademhaling

Concentreer je op je ademhaling en visualiseer je in- en uitademing via het gebied rond je hart. Adem vooral goed uit, alsof de zwaartekracht je adem naar de grond trekt. Over iedere ademhaling doe je zo'n tien seconden; vijf seconden in en vijf seconden uit. Doe dit tot je ademhaling rustig wordt en het vanzelf gaat. Door op deze manier te ademen met een frequentie van zes ademhalingen per minuut komen de meeste mensen in hartcoherentie.

### Stap 3. Hartgevoel

Blijf ademen via het gebied rond je hart. Denk aan een moment dat je je erg prettig voelde en probeer dat moment opnieuw te beleven. Bijvoorbeeld dat je een fijne knuffel van een geliefde krijgt, je huisdier zit innig tevreden op je schoot nestelt, Het kan een moment van zorg, aandacht of nabijheid zijn voor een ander of je huisdier, een dierbare vakantie-ervaring, een mooie sportieve ervaring. Sta stil bij dit positieve gevoel en bij wat maakte dat het je een fijn gevoel gaf. Sta jezelf toe het te voelen.

Deze drie stappen duren een minuut. Hoe vaker je deze methode traint op momenten dat je niet al te gespannen bent, hoe beter je hem kunt toepassen als je wel gespannen bent.

## Spierspanningscontrole

Samen met andere de-escalatietechnieken kan het controleren van je spierspanning helpen om emotioneel en agressief gedrag in stressvolle situaties te de-escaleren. Het is om verschillende redenen belangrijk om je spierspanning onder controle te hebben:

- **Signalen van ontspanning.** Spierontspanning is een fysiologisch teken van ontspanning en rust. Door bewust je eigen spierspanning onder controle te houden, zend je signalen van kalmte uit. Dit kan positief uitwerken op de omgeving en op de persoon met agressief gedrag.
- **Beheersing van je eigen reacties.** Als je je bewust bent van je eigen spierspanning, kun je beter beheersing houden over je eigen reacties op een stressvolle situatie. Dit helpt om professioneel te blijven en de-escalatietechnieken effectiever toe te passen.
- **Invloed op de ander.** Je eigen spierspanning kan invloed hebben op de spierspanning van de ander. Als jij ontspannen blijft, kan dat anderen helpen om zich minder bedreigd te voelen en neemt de kans dat hun eigen spanning vermindert toe.
- **Escalatie voorkomen.** Een verhoogde spierspanning kan een teken zijn van een defensieve of agressieve houding. Door je eigen spierspanning onder controle te houden, verminder je de kans op escalatie van de situatie en creëer je een kalmere en meer beheerste omgeving.

Zo kun je je spierspanning controleren:

- **Bewustwording.** Word je bewust van de spanning in je spieren. Let vooral op je schouders, nek en kaken; dit zijn vaak gebieden waar spanning zich ophoopt. De spanning in je gezicht bepaalt je mimiek en oogopslag, wat de ander kan triggeren.
- **Progressieve spierontspanning.** Span en ontspan bewust verschillende spiergroepen in je lichaam (zie ook hieronder bij Progressieve Relaxatiemethode). Scan je lichaam waar spanning zit, span het bewust aan en ontspan vervolgens.

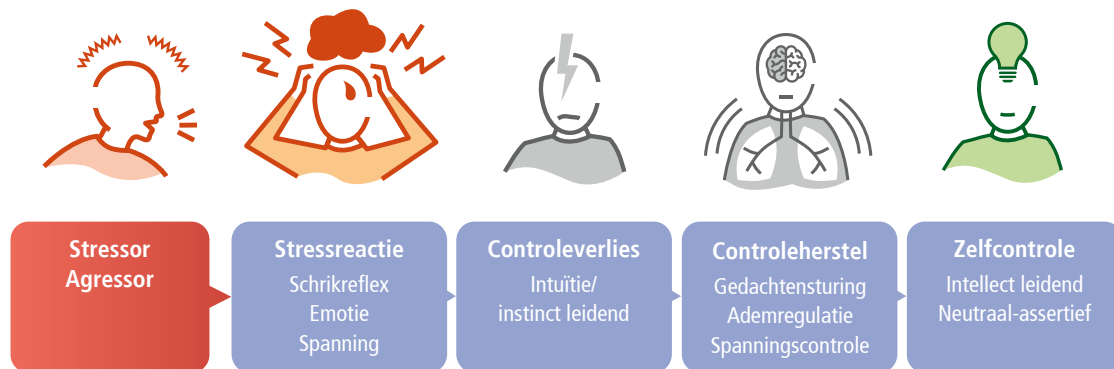
- **Diepe ademhaling.** Gecombineerd met ademhalingstechnieken kan diepe ademhaling helpen om spierspanning te verminderen.

### Progressieve Relaxatiemethode

Spieren ontspannen is eigenlijk de afwezigheid van een handeling of actie. De Amerikaanse arts en psychiater Edmund Jacobson ontwikkelde de Progressieve Relaxatiemethode om dit systematisch aan te leren. Je oefent hiermee door liggend één voor één je spiergroepen aan te spannen en vervolgens te ontspannen. Begin bijvoorbeeld met je tenen en werk geleidelijk omhoog naar je kruin. Het doel is om te leren waarnemen hoe spanning in die spieren aanvoelt en hoe de afwezigheid van spanning aanvoelt. Vervolgens kun je die afwezigheid van spanning ook in je dagelijks leven oproepen.

### Stressmanagement

Zelfcontrole bij emotie en agressie



### Stressmanagement toepassen in de praktijk

Stressmanagement kun je toepassen voor en tijdens een spanningsvol contact, en ook daarna, om te herstellen. In de praktijk van je werk gaat het erom dat je herkent dat je zelf spanning en emotie opbouwt. Deze stress helpt je in eerste instantie om een spannende situatie het hoofd te bieden en je interventies kracht bij te zetten. Maar stress kan ook nadelige effecten hebben. Het kan ervoor zorgen dat je minder controle hebt over je gedachten en je gedrag. Je communicatie kan verstrakken en je blikveld kan vernauwen. Dan is stressmanagement heel belangrijk, om je ademhaling te reguleren, je gedachten te ordenen en de spierspanning in je houding onder controle te brengen.

# Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Professioneel veilig werken gaat dan ook allereerst over preventie. Dus agressie voorkomen door proactief te anticiperen op mogelijke triggers, en hier maatregelen voor nemen. Als professional ben je natuurlijk niet alleen verantwoordelijk voor het voorkomen van agressie. Preventie is een zaak van de organisatie waar je voor werkt, en van jou als professional.

## 3.1 Preventieve maatregelen organisatie

Met deze preventieve maatregelen helpt de organisatie agressie te voorkomen:

- Zorgen dat er agressie- en opvangbeleid is en wordt gebruikt
- Gastvrijheid
- Huisregels
- Zorgen voor privacy
- Bouwtechnische aanpassingen realiseren
- Pieper- en oproepsysteem
- Intervisie en training
- Agressie-incidentbesprekingen
- Incident-registratiesysteem
- Bedrijfsopvangteam (BOT) aanstellen
- Vertrouwenspersoon aanstellen
- Aandachtfunctionaris aanstellen
- Aangiftebeleid formuleren

## 3.2 Preventieve maatregelen professional

Als professional zijn visie en competenties belangrijk om agressie te voorkomen.

Deze maatregelen kun je zelf nemen:

- Je bewust zijn van je eigen visie en patroon van handelen op boosheid en agressie
- Je bewust zijn van de organisatievisie, behandelvisie en/of begeleidingsvisie
- Kennis hebben van beeldvorming en ziektebeeld
- Agressiemanagement kunnen toepassen
- Stressmanagement ontwikkelen
- Competenties en vaardigheden ontwikkelen
- Fysieke en mentale weerbaarheid ontwikkelen
- Alerte houding aannemen
- Pre-signalen herkennen
- Informeren = de-escaleren
- Positionering in de ruimte
- Vluchtroute bepalen
- Met betrokkenen het incident registreren en evalueren
- Eerste collegiale opvang
- Gespreksmodellen voor risicovolle gesprekken beheersen
- Professionele basishouding

### 3.3 Basishouding

Je werkt in een beroepscontext en wilt voorkomen dat de ander(en) boos of agressief worden. Hoe? Daar zijn verschillende strategieën voor, waar je in hoofdstuk 4 meer over leest. Maar eerst gaat daar iets aan vooraf, namelijk een positieve en empathische basishouding. Daarmee creëer je een veilige en ondersteunende omgeving. Hier zijn tips om die basishouding te bereiken:

- **Empathie tonen.** Probeer de gevoelens en behoeften van de ander te begrijpen en te erkennen. Luister actief naar wat ze zeggen en toon begrip voor hun situatie.
- **Respectvol communiceren.** Communiceer op een respectvolle en vriendelijke manier, zelfs als de ander boos of gefrustreerd is. Gebruik geen veroordelende taal en blijf kalm en professioneel.
- **Geduldig zijn.** Geef je cliënt voldoende tijd om zich uit te drukken en te uiten. Wees geduldig en onderbreek niet, zelfs al de ander het verhaal herhaalt of als de communicatie moeilijk verloopt.
- **Goed luisteren.** Actief luisteren is cruciaal. Probeer non-verbale signalen op te vangen en herhaal zo nodig wat de ander heeft gezegd om te laten zien dat je vol aandacht bent.
- **Non-verbale communicatie.** Houd oogcontact en gebruik positieve lichaamstaal om vriendelijkheid en openheid te tonen. Een glimlach kan helpen om een ontspannen sfeer te creëren.
- **Duidelijke grenzen stellen.** Wees duidelijk over de regels en grenzen van de dienstverlening. Dit kan helpen om misverstanden te voorkomen en een gevoel van veiligheid creëren.
- **Professionele afstand bewaren.** Houd een professionele afstand tot de ander om een gevoel van privacy en respect te waarborgen.
- **Samenwerking bevorderen.** Betrek de ander bij beslissingen en probeer samen tot oplossingen te komen. Hierdoor voelen mensen zich gehoord en gewaardeerd.
- **Erkenning van emoties.** Toon begrip voor de emoties van de ander, zelfs als je het niet eens bent met diens standpunt. Erkenning van emoties kan de spanning verminderen.
- **Zelfbeheersing.** Bewaar je eigen kalmte en zelfbeheersing, zelfs als de ander boos of agressief wordt. Reageer niet met dezelfde emotie, maar blijf rustig en beheerst.
- **Preventieve maatregelen.** Identificeer mogelijke triggers die de ander boos of agressief kunnen maken en neem preventieve maatregelen om die situaties te vermijden.

**Let op:** het is belangrijk om je te realiseren dat elke situatie uniek is en dat ieder ander verschillende behoeften heeft. Flexibiliteit en aanpassingsvermogen zijn daarom ook belangrijke aspecten van een effectieve basishouding.

#### Agressiebeleid



##### Preventie

Organisatie  
Professional



##### Hantering

OOBA  
BASIS



##### Opvang / Nazorg

Organisatie  
Intercollegiaal

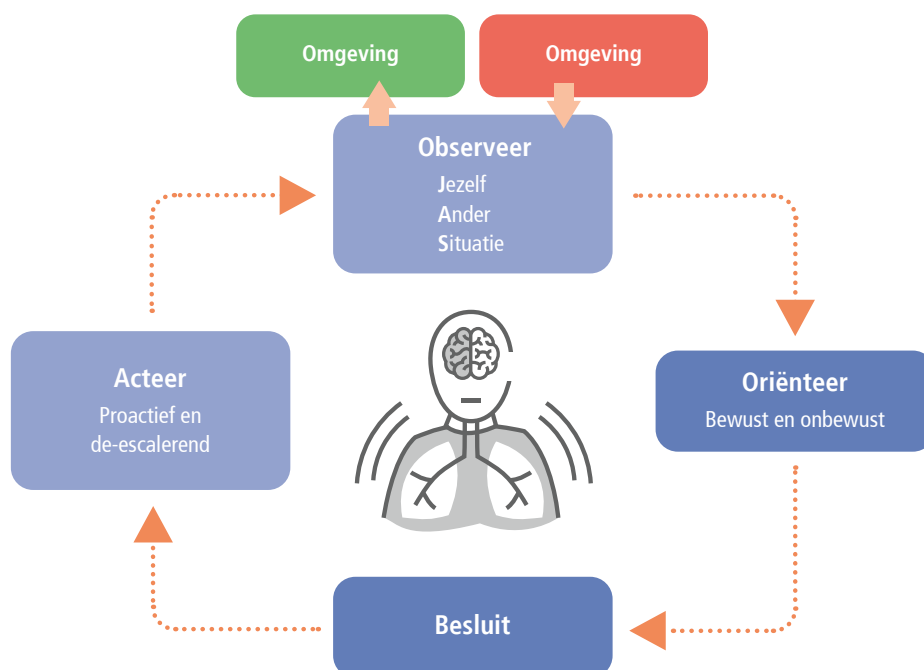
## Omgaan met emotie en agressie

Om professioneel om te gaan met emotie en agressie is het heel belangrijk om duidelijk te zijn over wat acceptabel gedrag is en wat niet. Als iedereen weet wat de regels zijn, kan iedereen bijdragen aan een veilige (werk-)omgeving. Bijkomend voordeel is dat dan meteen duidelijk is wanneer iemand regels en grenzen overtreedt, en je krijgt inzicht in wat je moet doen om weer binnen acceptabele grenzen te komen. Er zijn verschillende strategieën om boos of agressief te voorkomen, ermee om te gaan en duidelijkheid te creëren over wat wel en niet acceptabel is. In dit hoofdstuk vind je toelichting en vooral veel praktische handvatten en voorbeelden.

### 4.1 OOBA-cyclus

De OOBA-cyclus is een methode om goed doordacht en strategisch te kunnen schakelen tussen acceptabel en niet-acceptabel gedrag (OOBA staat voor Observeren, Oriënteren, Besluiten en Acteren). Met de OOBA-cyclus kun je gedrag bewust observeren en interpreteren, doordachte en betere besluiten nemen en sneller reageren op onverwachte situaties. Als je de OOBA-cyclus volgt, leidt dat bij de ander tot nieuw gedrag. Daaraan merk je of het heeft gewerkt, of dat je de cyclus nog een keer moet doorlopen voor het gewenste resultaat.

#### OOBA-cyclus

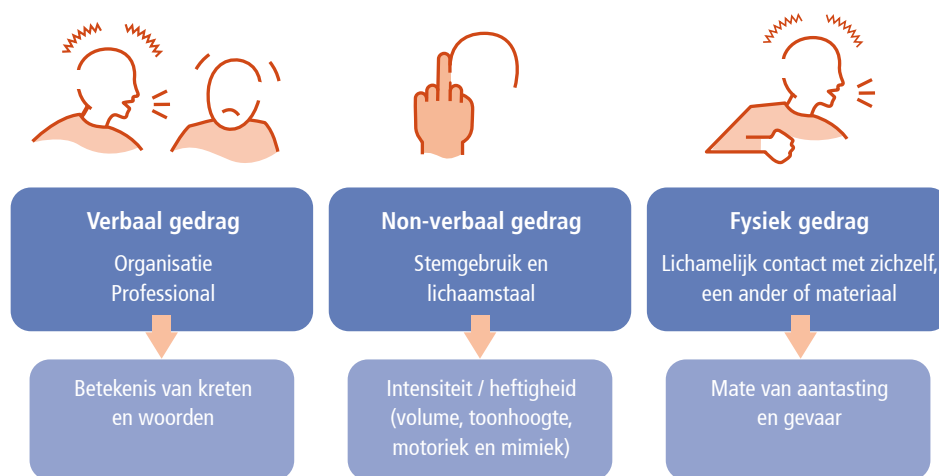


## Observeren van gedrag

Observeren houdt in dat je informatie verzamelt en aandachtig kijkt naar wat er gebeurt bij jezelf, anderen en de omgeving:

- Gebruik al je zintuigen om zoveel mogelijk informatie op te nemen (wat zie, hoor, proef, ruik ik).
- Jezelf: ga na wat je eigen intuïtieve signalen zijn (wat zegt je onderbuikgevoel?).
- Ander: signaleer gedrag dat afwijkt van de normale situatie.
- Situatie: neem de omgeving en situatie in je op.

## Observatie-indicatoren van gedrag



## Oriënteren op interventie

In deze fase van de OOBA-cyclus probeer je je observaties te begrijpen en te interpreteren. Je gebruikt je bewuste én onbewuste kennis en ervaring om je positie in de situatie te bepalen, en om de betekenis van het gedrag van anderen te begrijpen. Dit is de basis voor je reactie op de situatie. Houd rekening met:

- Veiligheid voor jezelf, anderen en de agressor.
- Vorm van gedrag: verbaal of non-verbaal, gericht op jou, anderen of algemeen.
- Is het gedrag acceptabel, grensoverschrijdend of gevaarlijk?
- Intensiteit van het gedrag.
- Type agressie: reactief of proactief.
- Kun je het gedrag beïnvloeden: ja of nee?
- Analyse van persoonlijke, omgevings- en contextfactoren.
- Toepassing van protocollen, behandelplannen en signaleringsplannen.

## Gradaties in intensiteit van boosheid



### Besluiten hoe te handelen

In deze fase van de Ooba-cyclus maak je de keuze welke interventies of combinatie van interventies bij de situatie passen met als doel de veiligheid voor eenieder te bewerkstelligen. Bijvoorbeeld: je besluit om iemand die flink staat te schreeuwen en schelden af te leiden met een grapje (zie ook verderop in dit hoofdstuk bij De interventie-toolbox).

### Acteren: interventies uitvoeren

De laatste fase van de Ooba-cyclus is acteren, ofwel de interventies waarvoor je hebt gekozen uitvoeren. Bijvoorbeeld:

- Je zet stressmanagement in voor zelfcontrole en een neutrale, assertieve en respectvolle houding.
- Je neemt een alerte houding aan.
- Je gebruikt verbale interventies: ombuigen, begrenzen, negeren, meewerken, weggaan (zie ook verderop in dit hoofdstuk bij Verbale interventies).
- Je reageert op gewelddadig gedrag met persoonlijke veiligheidstechnieken (PVT) en humane begeleidingsvaardigheden (HBV) (zie ook hoofdstuk 5).
- Na afloop: evalueren, registreren, opvang/nazorg, zo nodig aangifte doen.

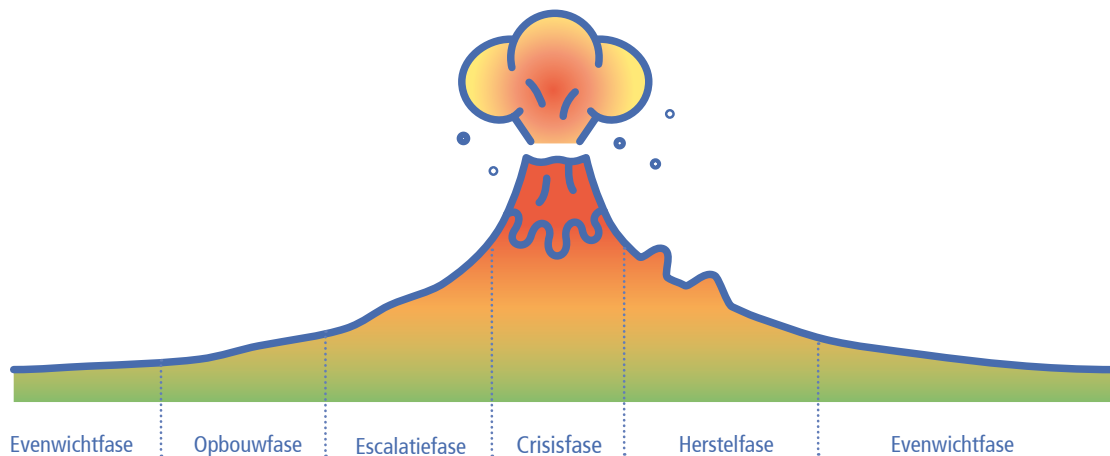
## 4.2 Crisisontwikkelingsmodel

In de oriëntatiefase van OOBA-cyclus biedt het crisisontwikkelingsmodel (COM) handvatten om het gedrag te begrijpen en een inschatting te maken van effectieve interventies.

### Crisisontwikkelingsmodel en richtlijnen voor interventies

Fase	Breinhuis	Gedrag	Interventies
Evenwichtfase	Intellect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontspanning</li> <li>• Controle</li> <li>• Acceptabel gedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact aangaan en afstemmen</li> <li>• Observeren van pre-signalen</li> </ul>
Opbouwfase	Intuïtie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongenoegen en frustratie = lage intensiteit</li> <li>• Afname controle</li> <li>• Acceptabel en grensoverschrijdend gedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombuigen en eventueel begrenzen</li> </ul>
Escalatiefase	Intuïtie/ instinct	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boos en woede = matige intensiteit</li> <li>• Dreigend controleverlies</li> <li>• Grensoverschrijdend gedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbaal en fysiek begrenzen</li> <li>• Schakelen naar ombuigen</li> </ul>
Crisisfase	Instinct	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razernij = hoge intensiteit</li> <li>• Grensoverschrijdend en/of gewelddadig gedrag</li> <li>• Controleverlies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheid bieden</li> <li>• Fysiek begeleiden / begrenzen</li> <li>• Weggaan / hulp inschakelen</li> </ul>
Herstelfase	Instinct / intuïtie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herstel controle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombuigen</li> <li>• Relatie onderhouden</li> </ul>
Evenwichtfase	Intellect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontspannen gedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie</li> <li>• Coping vergroten</li> </ul>

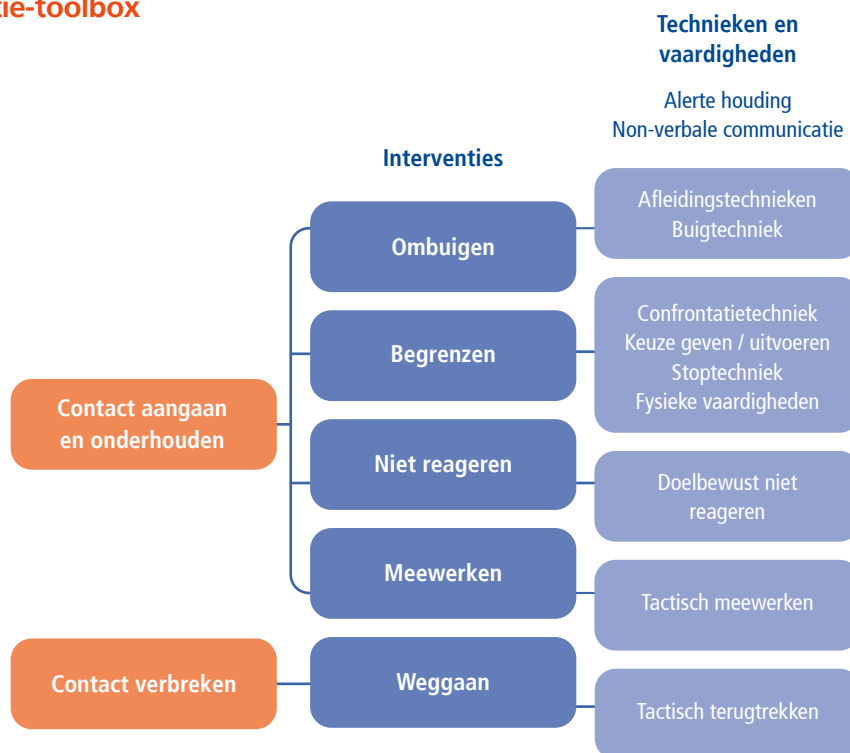
Om agressie te voorkomen of om ermee om te gaan, zijn er in elke fase van het crisisontwikkelingsmodel verschillende interventies die kunnen helpen. Dit kan variëren van geruststelling en afleiding bieden in de opbouwfase (als je merkt dat iemand angstig is) tot fysieke interventies in de crisisfase (zie ook hieronder bij De interventie-toolbox en hoofdstuk 5 voor fysieke interventies). Let op: gerichte interventies in de eerste fasen van crisisontwikkeling zijn het meest effectief om escalatie te voorkomen. Fysieke interventies zet je alleen in als laatste redmiddel om de veiligheid van alle betrokkenen te waarborgen. In de herstelfase is de ander nog prikkelbaar; dan is gedoseerd ombuigen, afgestemd op de persoon en de situatie, noodzakelijk (meer hierover in hoofdstuk 5).



### 4.3 De interventie-toolbox

De interventie-toolbox is alles wat je als professional kunt inzetten om het gedrag van je cliënt te beïnvloeden. De toolbox bestaat uit preventieve, de-escalerende, non-verbale, verbale en fysieke interventietechnieken. De eerste vier behandelen we hier, de fysieke interventietechnieken komen in hoofdstuk 5 aan bod. Om met emotioneel en agressief gedrag om te gaan, kun je uit verschillende interventies kiezen. Je kunt ze afzonderlijk of in combinatie inzetten, afhankelijk van de betekenis die je in de oriëntatiefase aan het gedrag hebt gegeven.

#### Interventie-toolbox



## Preventieve interventies

Je hebt een gesprek met een cliënt waar je bij voorbaat al tegenop ziet, want het zou weleens uit de hand kunnen lopen. Dat is het moment om preventieve interventies in te zetten. Ze bieden effectieve en praktische handvatten om agressieve situaties te voorkomen en in goede banen te leiden. Preventieve interventies kunnen ervoor zorgen dat risicovolle gesprekken niet alleen succesvol verlopen, ze kunnen er ook aan bijdragen dat je positieve relaties opbouwt en voor alle betrokkenen een veilige omgeving creëert.

### Checklist en aandachtspunten bij risicovolle gesprekken

Er zijn drie belangrijke onderwerpen die in risicovolle gesprekken boosheid of agressief gedrag kunnen oproepen:

- Een verzoek weigeren
- Aanspreken op regeloverschrijdend gedrag
- Slechtnieuwsgesprekken voeren

Voor zulke gesprekken zijn preventieve interventies bij uitstek geschikt. Hieronder laten we zien welke communicatiestrategieën en technieken je preventief bij elk van deze onderwerpen kunt inzetten.

**Doel:** Voorkomen van boosheid of agressief gedrag

Door respectvol contact, empathie, geduld en samen zoeken naar oplossingen kun je vaak voorkomen dat je zelf aanleiding bent voor boosheid of agressief gedrag. Hoewel deze houding helpt om spanning te verminderen, biedt het geen garantie. Mocht iemand, ondanks je preventieve aanpak, toch boos of agressief worden, schakel dan over op de de-escalerende interventies die in de volgende paragrafen worden behandeld.

#### Een verzoek weigeren

In hulp- en dienstverlening krijg je regelmatig te maken met verzoeken waar je 'nee' tegen moet zeggen. Probeer hierbij alleen het verzoek af te wijzen, maar nog steeds open te staan voor de relatie.

Iemand wil bijvoorbeeld gebruik maken van de kopieermachine.

- Maak contact (met naam als je die weet):  
*Goedemiddag meneer Willemse.*
- Herhaal het verzoek (dit geeft je wat bedenktijd):  
*U vraagt of u hier een kopie kunt maken?*
- Vraag naar de reden van het verzoek (dit biedt aanknopingspunten om begripvol te zijn):  
*Mag ik vragen waar het voor is?*
- Weiger het verzoek met korte toelichting en toon begrip voor teleurstelling:  
*Een kopie van uw paspoort voor de aanvraag van een visum, ik begrijp dat het belangrijk is voor u. Maar helaas is het hier niet mogelijk. Onze kopieermachine is alleen voor ons kantoor in gebruik.*
- Denk mee over een alternatief:  
*Waar heeft u het nog meer geprobeerd? Bent u al bij de supermarkt geweest hier even verderop? Daar kunt u volgens mij voor 10 cent een kopie maken*

### Aanspreken op regeloverschrijdend gedrag

Is er sprake van een locatie waar huisregels gelden, dan kan het gebeuren dat je mensen erop moet aanspreken als zij een huisregel overtreden. Anderen kunnen dit ervaren als een aantasting van hun autonomie en boos of agressief reageren. Een respectvolle benadering helpt om dit te voorkomen.

Een bezoeker zit bijvoorbeeld binnen een blikje bier te drinken, wat niet is toegestaan volgens de huisregels.

- Maak contact (met naam als je die weet) en sluit aan:  
*Hallo mevrouw Arends, hoe gaat het met u?*
- Benoem het gedrag dat de huisregel overschrijdt en vraag na:  
*U drinkt hier alcohol, bent u bekend met het alcoholverbod op deze locatie?*
- Licht de huisregel toe:  
*Alcohol is niet toegestaan hier. We willen het voor iedereen gezellig houden, en door alcohol is dat in het verleden wel eens misgegaan.*  
Of: *Het nuttigen van alcohol is hier niet toegestaan, we hebben er hier geen vergunning voor.*
- Wenselijk gedrag benoemen:  
*Wilt u het blikje in uw tas stoppen of het anders buiten opdrinken?*
- Sluit positief af:  
*Bedankt voor uw medewerking!*

### Slechtnieuwsgesprekken voeren

**Doel:** slecht nieuws duidelijk brengen, de reactie opvangen en het perspectief bespreken om escalatie te voorkomen.

#### De voorbereiding

- 1 Vorm een goed beeld van de ontvanger. Welke omstandigheden hebben invloed op de reactie op het slechte nieuws? Zijn er ook sterke eigenschappen van de ontvanger die je kunt noemen? Let wel op dat je de ander niet gaat ophemelen.
- 2 Schrijf de eerste zin van de boodschap op. Houd het kort, bondig en wijd niet uit. Dat kan altijd later nog.
- 3 Schrijf de twee of drie belangrijkste redenen op van het slechte nieuws.
- 4 Denk na over hoe je zelf in het gesprek zult zitten en hoe je hiermee omgaat.
- 5 Wat kun je de ander nog wel aanbieden? Maar alleen als er nog echt wat te bieden valt.
- 6 Kies een rustige ruimte waar je ongestoord kunt spreken en een moment dat je er de tijd voor kunt nemen.

## Slechtnieuwsgesprekken voeren

### Het gesprek

#### 1 Breng het slechte nieuws direct, kort en compleet

Maak kort contact en geef direct aan waar het gesprek over gaat.

Bijvoorbeeld: *Dag Peter, goed dat je er bent. Ik zou terugkomen op jouw verzoek en ik heb helaas slecht nieuws voor je.*

Als je te lang wacht met slecht nieuws brengen, creëer je onduidelijkheid. Iemand dacht bijvoorbeeld net dat jullie een gezellig gesprek zouden gaan hebben. Dus wees direct, kort en compleet. Transparantie voorkomt achterdocht en discussie.

#### 2 Geef emoties de ruimte

Slecht nieuws roept vaak veel emotie op (een achtbaan van emoties). Iemand beseft wat voor vervelende consequenties het slechte nieuws heeft. In deze fase is het vooral belangrijk dat er ruimte is voor deze verschillende emoties. Het is dan ook belangrijk dat je steun biedt en erkenning geeft voor de reactie.

#### 3 Leg de situatie uit

Als de ontvanger begint met vragen stellen, is het tijd om meer uitleg te geven.

Bijvoorbeeld: *Waarom is deze keuze gemaakt?*

Geef kort en bondig antwoord op de vragen. De ontvanger moet antwoord krijgen op zijn vragen, zonder dat er een discussie ontstaat. Kun je perspectief bieden, doe dat dan ook.

Maak eventueel een vervolgspraak.

## Non-verbale interventies

Met je eigen lichaamstaal, ofwel non-verbale communicatie, kun je veel zeggen. Door je bewust te zijn van je lichaamshouding en bewegingen, kun je een ontspannen en veilige sfeer creëren. Je kunt bovendien een gespannen sfeer of oplopende emoties de-escaleren door non-verbale interventies in te zetten.

Bijvoorbeeld door:

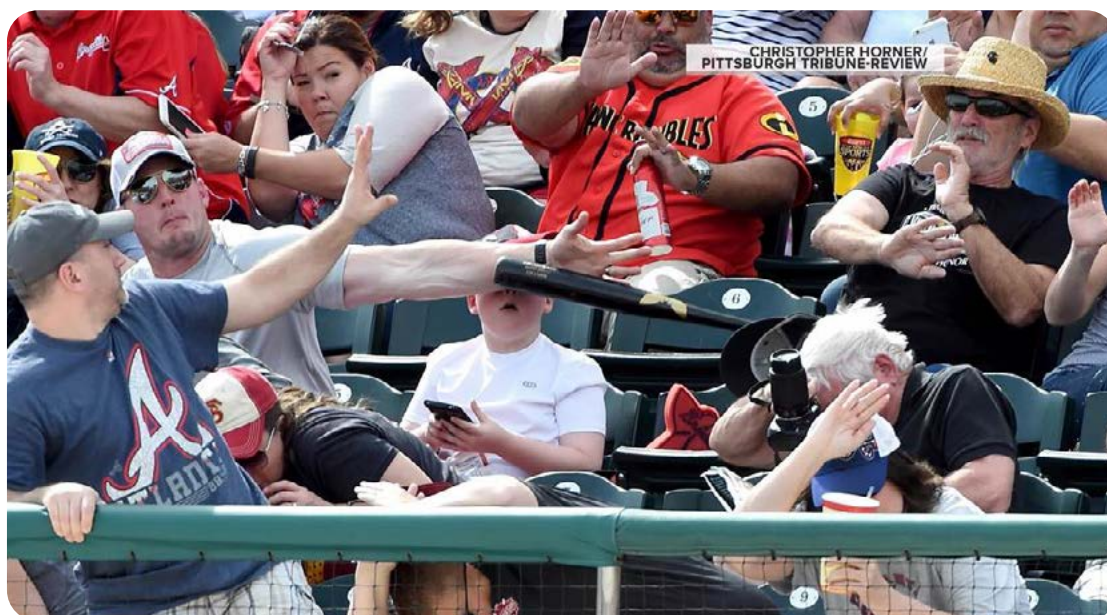
- Een alerte houding: praten met je handen
- Afstand bewaren
- Voorspelbare bewegingen
- Een stopteken geven
- Duidelijk, kort, langzaam en laag stemgebruik
- Ontspannen oogcontact
- Lichaamstaal en stemgebruik in overeenstemming met je boodschap

We lichten de alerte houding verder toe, omdat deze essentieel is voor je persoonlijke veiligheid bij (dreigende) fysieke agressie.

### Alerte houding

In een flits komt er iets op je af. Een bal op het sportveld, terwijl jij in het publiek zit. Een tak die tijdens een storm uit een boom waait. Een woedende cliënt. Onmiddellijk gaat je reptielenbrein aan het werk. In een reflex deins je terug en schieten je onderarmen in een beschermende en verdedigende houding om het gevaar weg te duwen en je lichaam te beschermen. Dit wordt de Flinch-reactie genoemd. Deze schrikreactie is mede afhankelijk van:

- De auditieve prikkel
- De snelheid waarmee het gevaar nadert
- De mate van het gevaar
- De afstand ten opzichte van het gevaar



Reflexmatige reacties bij gevaar: het reptielenbrein aan het werk.

Bij oplopende emotie en dreigend fysiek agressief gedrag kun je van deze reflexmatige Flinch-reactie gebruikmaken. Je kunt namelijk non-verbaal assertiviteit communiceren. Dit doe je zo: je neemt een alerte houding aan (zie ook de afbeeldingen hieronder). Je staat stevig in een sterke houding. Je zet je verbale communicatie kracht bij door ook 'met je handen te praten'. Dat wil zeggen: met je handen actief boven je navel. Bij dreiging met fysieke agressie maak je met beide handen een duidelijk stopgebaar. Deze houding zit al zo dicht bij de Flinch-reactie dat je je menselijk verdedigingssysteem alvast optimaal in stelling hebt gebracht tegen een verrassingsaanval. De kans is nu groot dat de eerste klap op je reflex stuit. Afhankelijk van de situatie kun je je daarna tactisch terugtrekken of fysiek ingrijpen. Jouw alerte houding kan de agressor bovendien (onbewust) ontmoedigen om aan te vallen.

### Aandachtspunten bij alerte houdingen

- Houd je armen en handen voor je lichaam.
- Gebruik je handen en armen bij de communicatie, passend bij de situatie.
- Heb niets in je handen.
- Sta in een actieve, alerte stand.
- Wees je bewust van de situatie, scan de omgeving.
- Scan het gedrag van de ander (let op pre-signalen).

### Alerte houdingen



### Alerte non-verbale communicatie



## Verbale interventies

Naast preventieve en non-verbale interventies, kun je ook verbale interventies inzetten om emotioneel en agressief gedrag in goede banen te leiden. We behandelen ze los van elkaar, maar in de praktijk zet je ze gecombineerd in om het gewenste effect te bereiken.

### Ombuigen: afleidingstechnieken en buigtechniek

De interventie ombuigen bestaat uit afleidingstechnieken en de buigtechniek. Hieronder vertellen we hoe ze werken.

### Afleidingstechnieken

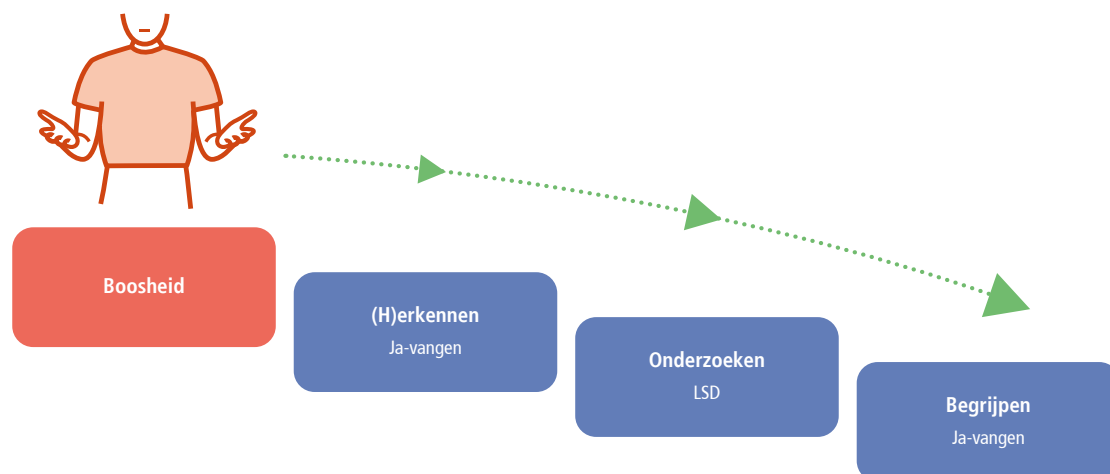
Bij afleidingstechnieken verleg je de aandacht naar iets anders. Je zet hiermee de ander op een ander mentaal of emotioneel spoor gezet, waardoor de spanning afneemt:

- Gebruik humor. Humor zit vaak in het onverwachte. Een verrassende opmerking, fluisteren als iemand schreeuwt ('De burenl!'), overdrijven, maar ook afwijkende handelingen kunnen de agressor op andere gedachten brengen. Let op: humor kan in een conflictsituatie de spanning doorbreken, maar kan de situatie ook verergeren als er sarcasme, cynisme of minachting in doorklinkt.
- Ander gespreksonderwerp aankaarten. Noem een actueel of ander onderwerp dat de belangstelling van de agressor kan wekken.
- Een time-out aanbieden. Vraag de agressor om zich even terug te trekken of af te zonderen.
- Laten afreageren. Bied de agressor een activiteit aan of bedenk er een die je gezamenlijk kunt doen.
- Aandacht richten op gewenst gedrag. Benoem de gezellige sfeer en ieders positieve bijdrage daaraan.
- Acties die de agressor op een ander been kunnen zetten. Doe iets atypisch. Trek een raar gezicht, maak een verrassend gebaar of een paradoxale opmerking, of overdrijf sterk.
- Alternatief bieden of gedragsinstructie geven. Draag een oplossing aan of vraag de agressor zelf een oplossing te geven. Geef aan wat je van de ander verwacht.

### Buigtechniek

Het doel van de buigtechniek is om iemands boosheid te helpen ontladen en het kunnen nadenken en de controle op het gedrag te herstellen. Jij als professional en de agressor herkennen en erkennen de boosheid. Je beweegt allebei mee en gaat in op de reden van de boosheid; de onderliggende emoties en behoeften.

### Buigtechniek



### Checklist buigtechniek

**Doel:** ondersteunen bij het ontladen en gericht op controleherstel door mee te veren met de emotie, het gedrag, de reden van boosheid, onderliggende emoties (angst-verdriet) en behoefte.

#### Verbale aandachtspunten (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen)

✓ **Contact maken:** naam noemen

✓ **Erkenning geven aan de emotie 'boos'**

##### Concreet gedrag beschrijven en de boosheid hieraan verbinden

- Gesloten vragen/opmerkingen waar iemand 'ja' op kan antwoorden of een andere bevestiging op geeft, soms een zucht, soms een 'nee'. De uitademing vermindert spanning en de cliënt voelt zich gehoord.

*Ik hoor aan uw stemvolume dat u kwaad bent, klopt dat? (ja-vangen = ontladen)*

✓ **Beweegreden navragen, motief achterhalen**

- Open vragen stellen: Wat – waar – wie – wanneer – hoe vragen (stel geen waarom vragen. Een waarom-vraag is een grote algemene vraag; lastig om te beantwoorden. Op sommige cliënten kan het beschuldigend overkomen en het doet een appel op iemands analytisch vermogen, dat juist is verminderd).

*Wat maakt u zo kwaad?*

*Wat maakt dat u mij uitscheldt?*

✓ **Begrip tonen voor beweegreden/motief, onderliggende emoties en behoefte**

- Herhalen wat iemand zegt met een woord of korte zin. Bij een laag taal- of opleidingsniveau kun je letterlijk papegaaien.
- Blijf regelmatig samenvatten wat iemand zegt en hoe die het beleeft: ja-vangen.
- Gebruik korte eenvoudige zinnen.

*U vindt het belachelijk dat de afspraak over drie weken is (ja-vangen = ontladen).*

*U vindt het niet eerlijk? Ik hoor ook bezorgdheid (ja-vangen = ontladen).*

*U wilt graag snel duidelijkheid (ja-vangen = ontladen).*

#### Non-verbale aandachtspunten

✓ Langzaam en laag stemgebruik, stiltes, alerte houding, voorspelbare bewegingen, neutraal oogcontact maken, veilige fysieke afstand/nabijheid.

#### Houding ten opzichte van de ander

✓ De emotie 'boos' er durven te laten zijn.

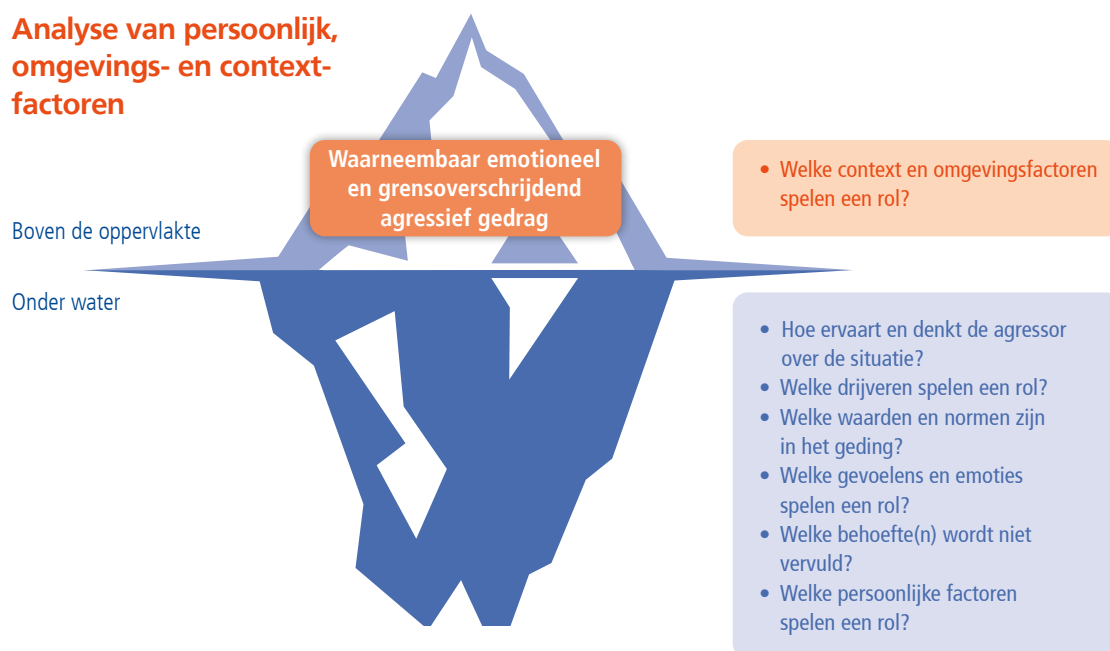
- Waardenvrij communiceren.
- Zelfcontrole: toepassen door ademhaling, aarden, gedachtensturing.
- Ruimte geven en tijd nemen voor ontlasting en herstel van de controle.
- Open lichaamshouding/luisterhouding.

### Ja-vangen

Boosheid kenmerkt zich door non-verbaal expressief gedrag. Iemand spreekt met stemverheffing, kracht- termen en grote onrustige gebaren. Onbewust geven mensen hiermee de behoefte aan om te worden gezien, gehoord en begrepen. Als je de ander laat merken dat je hem ziet door zijn emotie te erkennen, dat je hem hoort door actief te luisteren en te reflecteren, en dat je hem begrijpt door begrip te tonen, dan krijg je het effect van 'ja-vangen'. 'Ja' jij ziet mij; 'Ja' jij hoort mij, 'Ja' jij begrijpt mij. De noodzaak voor stemverhef- fing, lawaai en gebaar valt hierdoor weg, wat een de-escalerend effect heeft.

De vragen in de onderstaande afbeelding helpen om de onderliggende redenen van de boosheid te onderzoeken en om uiteindelijk 'ja' te vangen op iemands beweegredenen, gevoel en behoefte.

### Analyse van persoonlijk, omgevings- en context- factoren



De aanknopingspunten die dit oplevert, kun je empathisch terugkoppelen met hulp van onderstaande aangevers, waarmee je een 'ja' kunt vangen:

- Het is voor jou belangrijk dat...
- Eigenlijk zou je het liefst...
- Ik merk aan je dat...
- Je hebt het gevoel...
- Dus als ik je goed begrijp dan...

### Empathie

Empathie kan helpen bij het de-escaleren van boosheid en agressie. Dit blijkt uit verschillende soorten onderzoek:

- **Onderzoek naar de rol van empathie bij conflicten in relaties.** Verschillende studies hebben aangetoond dat empathie een cruciale rol speelt bij het verminderen van conflicten en boosheid in relaties tussen mensen. Als mensen zich empathisch opstellen en proberen de gevoelens en perspectieven van anderen te begrijpen, kan dit de spanning verminderen en conflicten de-escaleren.

- **Onderzoek naar empathische communicatie in professionele settings.** In zorgverleningsomgevingen is er een verband tussen empathische communicatie, betere resultaten en een hogere klanttevredenheid. Empathie tonen naar boze of gefrustreerde cliënten kan helpen om hun emoties te kalmeren en de situatie te de-escaleren.
- **Onderzoek naar empathie en conflictoplossing.** Uit verschillende onderzoeken blijkt dat empathie een belangrijke factor is bij het vreedzaam en constructief oplossen van conflicten. Het vermogen om de standpunten en gevoelens van anderen te begrijpen, vergroot de kans op een positieve uitkomst van het conflict en helpt escalatie te voorkomen.
- **Neurologisch onderzoek naar empathie en agressie.** Neurologisch onderzoek heeft aangetoond dat empathie verband houdt met een verminderde activering van hersengebieden die in relatie staan met agressie. Empathie lijkt de reactie van het brein op bedreigende of boze prikkels te matigen, waardoor de kans op agressieve reacties afneemt.

**Let op:** empathie kan een krachtige rol spelen bij het de-escaleren van boosheid, maar het is niet altijd de enige benadering, en ook niet altijd direct succesvol. Het kan afhangen van de context en de individuele verschillen. Andere factoren, zoals de aard van de boosheid, iemands persoonlijkheid, omgevingsfactoren en de bereidheid van de betrokkenen om open te staan voor empathie, spelen ook een rol bij de effectiviteit van empathie als je boosheid wilt de-escaleren. Door de vaardigheden van de buigtechniek in te zetten (zie hierboven), kun je je goede bedoelingen om empathisch te zijn omzetten in effectief gedrag.

#### E.M.P.A.T.H.Y

Helen Riess heeft een interessante TED talk gehouden over onderzoek naar de kracht van empathie:



<https://www.youtube.com/watch?v=baHrcC8B4WM>

Ze ontwikkelde een mooie acronym: E.M.P.A.T.H.Y (Eye contact – Mimic – Posture – Affect – Tone of voice – Hearing whole person – Your response).

Riess is universitair hoofddocent in de psychiatrie bij Harvard Medical School en directeur van het Empathy and Relational Science Program bij het Massachusetts General Hospital in Boston.

## Begrenzen

Begrenzen is ook een belangrijke verbale interventie. Het kan lastig zijn om bij verbale agressie van cliënten je grenzen aan te geven. Je kunt bijvoorbeeld hier tegenaan lopen:

- **Emotionele belasting.** Omgaan met verbale agressie kan emotioneel belastend zijn. Het kan stress, angst en frustratie veroorzaken, vooral als je de agressie persoonlijk opvat.
- **Professionele verantwoordelijkheid.** Je hebt als professional de verantwoordelijkheid om alle cliënten een veilige omgeving te bieden. Om de veiligheid te waarborgen, is het belangrijk om je grenzen aan te geven bij verbale agressie. Het kan lastig zijn om een balans te vinden tussen jezelf beschermen en de best mogelijke zorg bieden.
- **Klanttevredenheid.** Als je bij verbale agressie je grenzen aangeeft, kan dat soms leiden tot ontevredenheid bij de cliënt of diens familie. Het kan ook zijn dat je je zorgen maakt over een slechte naam (van jezelf of je organisatie), klachten of andere negatieve feedback.
- **Angst voor escalatie.** Je kunt, als je grenzen aangeeft, bang zijn voor verdere escalatie van de agressie. Je kunt bezorgd zijn dat de situatie gewelddadig kan worden, vooral als je cliënt al erg boos is.
- **Onzekerheid over de aanpak.** Het is niet altijd duidelijk welke aanpak het meest effectief zal zijn als je bij verbale agressie grenzen aangeeft. Je kunt onzeker zijn over welke woorden of acties het beste werken om de agressie te de-escaleren.

- **Ethische dilemma's.** Grenzen aangeven kan soms ethische dilemma's oproepen, vooral bij kwetsbare cliënten of als de agressie voortkomt uit psychische aandoeningen.
- **Je eigen emotionele reacties.** Grenzen aangeven bij verbale agressie kan ook bij jezelf emotionele reacties oproepen, zoals boosheid, verdriet of frustratie. Het is belangrijk om hiermee om te gaan en zelf-beheersing te tonen. Met de technieken uit hoofdstuk 2 vind je allerlei manieren om je eigen spanning en emoties te reguleren.

Ondanks deze uitdagingen is het toch heel belangrijk om bij verbale agressie je grenzen aan te geven. Zo houd je een veilige en respectvolle omgeving voor alle betrokkenen. Doe je dit op een empathische en respectvolle manier, dan kan het echt helpen de situatie te de-escaleren en een positieve interactie te bevorderen. In deze reader vind je veel aanwijzingen om dit op een goede manier te doen, en daarbij tegelijkertijd goed voor jezelf te zorgen.

### Begrenzingstechnieken

'Zo gaan we niet met elkaar om.' 'Ik vind het niet zo fijn als je zo doet.' 'Even normaal doen'. Je kent ze vast, dit soort uitspraken als reactie op grensoverschrijdend gedrag. Het is een vrij **impulsieve** en **indirecte** manier van communiceren, die bij wat meer emotionele relaties voldoende kan zijn. Bij werk gerelateerde situaties is het toepassen van de confrontatie technieken effectiever. Met name de expliciete confrontatietechniek geeft de meest duidelijke begrenzing aan.

De confrontatietechniek bestaat uit de volgende stappen:

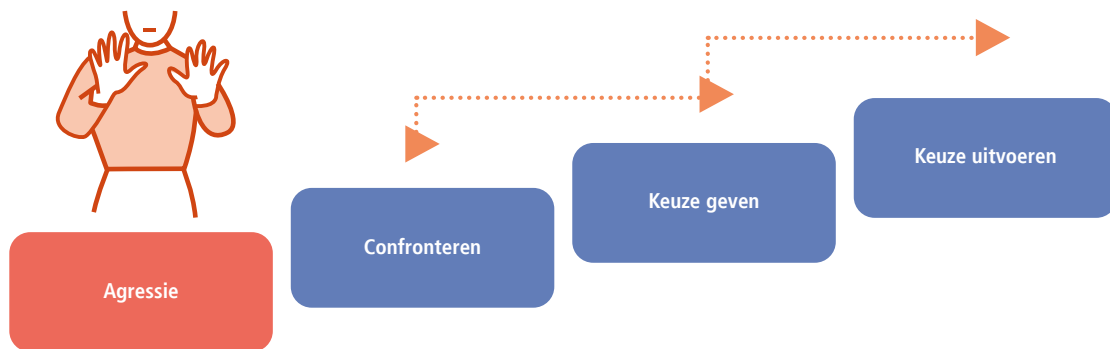
- Impliciete of expliciete confrontatietechniek toepassen.
- Keuze geven door een consequentie/gevolg te benoemen.
- Een consequentie/gevolg uitvoeren.

### Confrontatietechnieken

Bij de confrontatietechniek benoem je concreet iemands agressieve gedrag; je houdt de ander een spiegel voor.

- Met de **impliciete confrontatietechniek** benoem je concreet gedrag, aangevuld met wat dat gedrag voor je betekent of wat de regel is:
  - *Ik vind het niet leuk dat je me uitscheldt voor klootzak.*
  - *Er wordt hier niet gescholden.*
- De **expliciete confrontatietechniek** is de meest duidelijke vorm van begrenzing (zie ook de checklist hieronder). Hierbij benoem je concreet met welk gedrag de ander moet ophouden en welk gedrag gewenst is.
  - De vragende vorm geeft de ander nog enige autonomie:
    - Zou je willen ophouden met mij uit te schelden? Noem me maar gewoon bij mijn naam.*
  - De stellende vorm is een directieve vorm zonder ruimte voor de ander:
    - Stop met uitschelden, noem me maar bij mijn naam.*

## Begrenzen



### Keuze geven (consequentie schetsen)

Bij aanhoudende agressie kun je de ander direct een keuze geven:

- *Aan u de keuze: of u stopt met kleineren, of ik beëindig dit gesprek.*
- (Bij hogere spanning bij jezelf): *Meneer, stop met kleineren of ik beëindig het gesprek.*
- *U blijft kleineren. Of ik stop nu het gesprek, of u stopt met kleineren. Dan wil ik u graag van dienst zijn.*  
Aan u de keuze.

Ook aanhoudende emotie behandel je als grensoverschrijdend gedrag. Ook dan kun je de ander meteen een keuze geven. Bij aanhoudende agressie of emotie kun je ook eerst de confrontatietechniek toepassen, afhankelijk van de situatie en jouw voorkeur.

### De keuze uitvoeren (consequentie/gevolg)

Of je een consequentie uitvoert, is afhankelijk van de situatie. Als de ander een keuze heeft gehad en het gedrag niet aanpast, is het noodzakelijk om de consequentie uit te voeren:

- *U blijft kleineren, ik beëindig het gesprek.*

Het kan ook zijn dat het agressieve gedrag direct een consequentie tot gevolg heeft. Agressiebeleid van een organisatie kan hier richtinggevend en ondersteunend in zijn.

- *U bedreigt me, ik schakel nu de bewaking in.*
- *U maakt seksueel getinte opmerkingen, ik stop dit gesprek en maak hier melding van.*

### Checklist expliciete confrontatietechniek

**Doel:** grensoverschrijdend gedrag stoppen door vanuit neutrale assertiviteit expliciet een grens aan te geven.

#### 1 Confronteer met het grensoverschrijdende gedrag

- Benoem concreet gedrag
- Gebruik de woorden: stoppen/ophouden

### Checklist expliciete confrontatietechniek

**Vragend:** *U scheldt me uit voor ..., zou u daarmee willen ophouden?*  
 (Geeft de ander autonomie, er is nog ruimte voor een 'nee')

**Stellend:** *U scheldt mij uit voor ..., stop daarmee.*  
*Stop met schelden.*  
*Je scheldt me uit voor ..., dat accepteer ik niet.*

Bij manipulatie, als je niet precies weet wat iemand doet, kun je deze zin gebruiken:

*Je maakt het persoonlijk, ik wil dat je daarmee stopt.*

Eventueel aanvullen met:

- Impact/gevoel: onplezierig, bang, ongemakkelijk
- Waarde/norm/gedachten: niet respectvol, ongepast
- Gevolg/gedrag: Ik kan zo niet naar u luisteren.

- Benoem het gewenste/acceptabele gedrag

Wacht op de reactie van de ander; iemand kan na-sputteren en daarna je grens respecteren. Als je begrenzing effectief is, kun je het gesprek verder aangaan. Er kunnen dan emoties en frustratie naar boven komen. Je kunt dan overschakelen naar een afleidings- of buigtechniek om begrip voor de cliënt te tonen. De agressor kan ook excuus aanbieden of weggaan.

#### 2 Geef de keuze bij aanhoudend ongewenst gedrag

Aan jou de keuze:

*Als je doorgaat met ... dan (consequentie), als je stopt met ..... dan (perspectief).*

*Of ... (consequentie), of je stopt met ... en ... (perspectief).*

#### 3 Voer de keuze uit bij blijvend grensoverschrijdend gedrag of bij gevaarlijk gedrag

*Je blijft..., ik (consequentie).*

*U ..., ik (consequentie).*

#### Non-verbale aandachtspunten

- Alert houding, stopgebaar, geaard staan, neutraal aankijken, sluit aan bij de intensiteit van de ander met je stemvolume en lichaamshouding, krachtig en duidelijk stemgebruik, voldoende fysieke afstand.

#### Houding ten opzichte van de ander

- Belang inzien/voelen om grens te stellen.
- Durf en lef om een grens te stellen.
- Zelfcontrole: toepassen door ademhaling, aarden, gedachtensturing.
- Agressief gedrag kunnen verdragen.
- Stel een grens op het gedrag, wijs niet de persoon af.
- Communiceer waardenvrij en afgestemd op de ander.
- Blijf de ander observeren en houd je eigen veiligheid in de gaten.

## Niet reageren

De interventie 'doelbewust niet reageren' pas je toe als je, om escalatie te voorkomen, niet op iemands gedrag in wilt gaan. Het is een bewuste strategische keuze en afhankelijk van de context.



In dit filmpje kun je zien hoe je doelbewust niet reageren toepast:

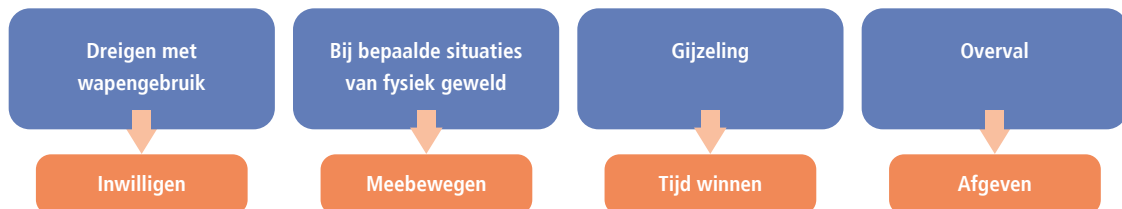
<https://vimeo.com/104876361/ce8819b95d?share=copy>

## Meewerken

De interventie 'meewerken' zet je tactisch in als er sprake is van gevaarlijk gedrag waarbij andere interventies de situatie onveiliger maken en er geen mogelijkheid is om weg te gaan. In de afbeelding hieronder zie je voorbeelden van meewerken in verschillende bereigende situaties.

### Meewerken

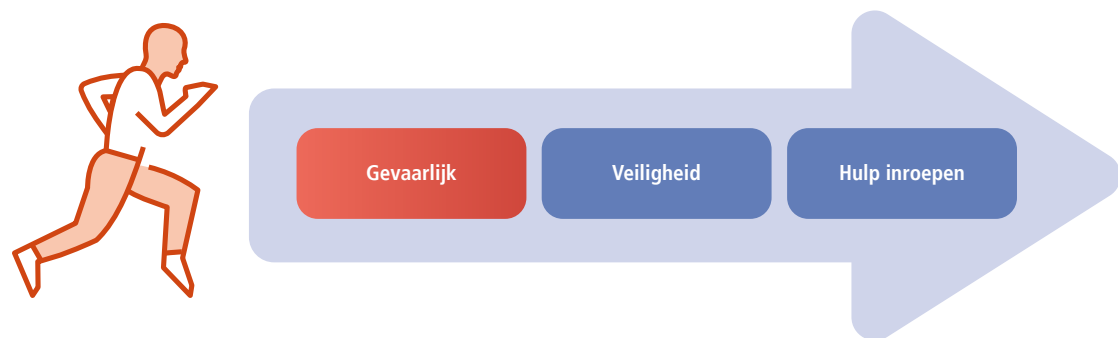
Eigen veiligheid waarborgen bij geweld



## Weggaan

Als je veiligheid in het geding is, is het legitiem om het contact te verbreken. Logische vervolgstappen bij de interventie weggaan zijn een veilige positie kiezen, hulp mobiliseren, beveiliging of politie inschakelen. Je kunt ook besluiten om weg te gaan als je merkt dat je je zelfcontrole en daarmee je professionele houding verliest. Weggaan en het contact overdragen aan een collega is dan een professionele de-escalerende manier van handelen.

### Weggaan



## Interventies in de praktijk: emotioneel en agressief gedrag strategisch beïnvloeden

Met de interventies en technieken uit de interventie-toolbox heb je een uitgebreide gereedschapskist om boos en (non)verbaal agressief gedrag zo te beïnvloeden dat het de-escaleerd en/of stopt. Je kunt interventies zoals negeren en ombuigen strategisch inzetten. En als je grenzen aangeeft, kan dat op een impliciete of expliciete manier. Welke interventie(s) je kiest en hoe je die inzet, hangt mede af van de situatie en wat bij jou en je cliënt past. Het is belangrijk dat je als professional kunt schakelen tussen de verschillende interventies, zoals in het voorbeeld hieronder:

**Gedrag:** tijdens de maaltijd word je door een cliënt uitgescholden: *Hoer!*

**Observeer** het gedrag en **oriënteer** je op welke interventies je wilt toepassen om het gedrag te beïnvloeden.

**Neutraal-assertieve houding:** waarachtig, controle over eigen spanning en emoties, en ondersteunende non-verbale communicatie.

### Negeren en afleiden

- **Attenderen op actuele taak/bezigheid:** *Joh, we gaan nu verder met de maaltijd.*
- **Sturen op gewenst gedrag:** *Noem me maar bij mijn naam.*
- **Gedragsinstructie geven:** *Je gaat nu je bord leegeten.*
- **Humor:** *Daar ben ik veel te lelijk voor.*

### Buigtechniek

- **Ja-vangen (emotie erkennen):** *Je bent boos op mij?*
- **Reden achterhalen:** *Wat is er gebeurd dat je me uitscheldt voor hoer?*
- **LSD-vaardigheden inzetten (luisteren, samenvatten, doorvragen) en begrip tonen.**

### Begrenzen

- **Grensoverschrijdend en gewenst gedrag benoemen:** *Je scheldt me uit voor hoer, noem me maar gewoon bij mijn naam.*
- **Impliciete confrontatietechniek:** *Ik vind het niet leuk dat je me uitscheldt.*
- **Expliciete confrontatietechniek:**
  - **Vragend:** *Wil je stoppen met mij uitschelden?* (Hier zit nog autonomie in voor de ander en relatiegericht, ja/nee).
  - **Stellend:** *Je scheldt me uit voor hoer, stop daarmee/stop met schelden.*

Eventueel aanvullen met:

- **Impact/gevoel:** niet leuk/fijn/aardig.
- **Waarde/norm/gedachten:** niet respectvol.
- **Gevolg/gedrag:** *Ik kan en wil dan niet met je aan tafel zitten.*
- **Gewenst gedrag benoemen:** *Noem me gewoon bij mijn naam.*
- **Schakelen naar bijvoorbeeld:**
  - **Gedragsinstructie:** *Ga nu maar verder met eten.*
  - **Buigtechniek:** *Wat is er aan de hand dat je zo boos bent/mij uitscheldt.*
  - **Afleidingstechniek:** *Heb je gisteren Temptation Island gezien?*

**Bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag:**

- **Keuze geven** (dat geeft autonomie en biedt perspectief):  
*Of je gaat apart zitten, of je stopt met schelden en dan eten we samen verder, aan jou de keuze.*

**Als de ander niet stopt met schelden:**

- **Keuze uitvoeren:** *Je blijft schelden, je gaat nu aan een andere tafel zitten.*

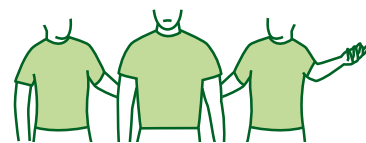
# Fysieke interventies bij gewelddadig gedrag

Bij gewelddadig gedrag kun je op twee manieren handelen. Als het geweld zich tegen jou als professional richt, is het belangrijk dat je jezelf snel in veiligheid brengt. Je trekt je terug en gebruikt zo nodig persoonlijke veiligheidstechnieken (PVT) om je te beschermen. Je kan er ook voor kiezen om de agressor fysiek te begeleiden met behulp van humane begeleidingsvaardigheden (HBV). In dit hoofdstuk leggen we beide aanpakken kort uit. Wil je meer weten? Lees dan onze reader over omgaan met fysieke agressie: Wat is nog trainbaar?

## 5.1 Persoonlijke veiligheidstechnieken

Stress maakt het moeilijker om fysieke vaardigheden goed uit te voeren. Dat merk je zelf als je gestrest bent, en het is wetenschappelijk bevestigd door onderzoek van onderzoeker en hogeschoolhoofddocent Peter Renden. Niet zo gek: fysieke vaardigheden die je misschien een paar uur per jaar traint, zijn in de praktijk moeilijker effectief in te zetten dan vaardigheden die 'als vanzelf' voortvloeien uit instinctieve reacties. Instinctieve reacties gebeuren bij verhoogde stress reflexmatig en snel: het menselijk verdedigingssysteem (MVS) gaat onmiddellijk aan het werk. Je verwerpen, loskomen en bevrijden zijn voorbeelden hiervan (zie de afbeelding hieronder). Professionals die vaardigheden gebruiken die zijn gebaseerd op deze primaire, reflexmatige reacties, kunnen fysieke handelingen beter uitvoeren. De technieken voor persoonlijke veiligheid en humane begeleidingsvaardigheden borduren voort op dit instinctieve menselijke verdedigingssysteem.

In de afbeelding hieronder zie je hoe je zou kunnen handelen bij fysieke agressie. Eerst probeer je de fysieke confrontatie te voorkomen door te begrenzen: met de stoptechniek. Afhankelijk van de situatie en de setting ga je door op persoonlijke veiligheidstechnieken of humane begeleidingsvaardigheden.



### Stoptechniek

- Stap terug sterk staan
- Alert lichaamstaal
- Universeel stop gebaar met twee handen
- Ondersteund met krachtige communicatie: 'Stop!' 'Afstand houden!'

### Persoonlijke veiligheidstechnieken op basis van MVS

- Verwerpen bij duwen, slaan en schoppen
- Loskomen bij vastpakken aan polsen, kleding en haar
- Bevrijden bij verwurging

Weggaan of vermijden, proportioneel, onmiddellijk, subsidiariteit

### Humane begeleidingsvaardigheden

- Basisgreep
- Holding

Tijdelijke overname, pijnvrij (humaan), gericht op relatieonderhoud

## 5.2 Humane Begeleidingsvaardigheden (HBV)

### Fysiek ingrijpen

Wat is dat eigenlijk, fysiek ingrijpen? Waar begint het: als je iemand zachtjes de goede richting in duwt? Of pas als je iemand stevig beetpakt? Fysiek ingrijpen is elke beperking van bewegingsvrijheid. Stel, je werkt in een tbs-kliniek en immobiliseert met een paar collega's een agressieve cliënt. Dat is een duidelijk voorbeeld van fysiek ingrijpen. En als je een verstandelijk gehandicapte cliënt schoenen aantrekt en je collega houdt de cliënt vast om te voorkomen dat die aan je haren trekt? Ook dat is fysiek ingrijpen.

Fysieke interventies pas je alléén toe als er gevaar is voor de agressor of de omgeving, en verbale interventies geen de-escalierend effect meer hebben. Het veiligheidsbeleid en de protocollen van de organisatie zijn leidend bij fysiek ingrijpen. Bovendien staan je eigen veiligheid, die van de agressor en van de omstanders altijd voorop. Eventuele schade aan jezelf, de agressor en omstanders moet je altijd zoveel mogelijk beperken. Als je fysieke interventies overweegt, is het belangrijk om af te wegen of de consequenties ervan opwegen tegen de risico's van niet ingrijpen. Het is belangrijk om hier bewuste keuzes in te maken, en elke keer te reflecteren op wat er in de praktijk is gebeurd: was het echt noodzakelijk, had je je doel op een andere manier kunnen bereiken, kan het veiliger, kan het humaner? De organisatie leert hierdoor niet alleen van veilig handelen, maar ook van onveilig handelen. De humane begeleidingsvaardigheden sluiten aan bij het menselijk verdedigingssysteem. Ze zijn erop gericht om iemand veilig en menselijk te immobiliseren, zodat die geen gevaar meer vormt.

### Uitgangspunten bij fysiek ingrijpen

Bij fysiek ingrijpen is het belangrijk om professioneel te handelen en goed te weten wat je doet. Dit zijn de uitgangspunten:

- **Veilig.** Gericht op risicobeheersing zonder opzettelijke beschadiging.
- **Humaan.** Zonder pijnprikkels, proportioneel, niet meer dan nodig (dit wordt subsidiair genoemd), zonder vernedering of bestraffing, transparant en op maat.
- **Deskundig.** Met beheersing van de techniek, geroutineerd, met maximaal resultaat en minimale kracht, volgens het subsidiariteitsprincipe.
- **Laatste optie.** Als minder ingrijpende interventies niet effectief zijn gebleken.
- **Zo kort mogelijk.** Zodra mogelijk de agressor zijn/haar autonomie teruggeven.

#### Het subsidiariteitsprincipe

Het subsidiariteitsprincipe is dat je en niet meer ingrijpt dan nodig, in een oplopende volgorde:

- 1 verzoek om medewerking
- 2 probeer verbaal te de-escaleren
- 3 weigert de ander medewerking, dan geef je de keuze
- 4 aankondigen dat je de persoon gaat vastpakken
- 5 dan pas vastpakken.



Co-operatief gedrag: de cliënt werkt mee en de zorgverleners houden regie door USB (Uitstappen, Sturen en Begeleiden).

### Humane begeleidingsvaardigheden in vier fasen

Als je met een agressieve cliënt te maken hebt, is het zaak om deze goed te observeren. Er zijn namelijk verschillende fasen van agressief gedrag. Als je herkent in welke fase je cliënt zit, kun je proportioneel handelen en de juiste maatregelen nemen. Dit zijn de vier fasen van agressief gedrag (zie ook het overzicht hieronder):

- **Fase 1:** coöperatief gedrag, gering verzet
- **Fase 2:** weigeren van het verzoek om mee te werken
- **Fase 3:** escalatie, met fysieke weerstand en hevig verzet
- **Fase 4:** acute geweldssituatie

Als je cliënt in fase 1 zit, kun je met je lichaamstaal aansluiten op wat er gebeurt. Onderstaande alerte houdingen ondersteunen je verbale communicatie, en helpen ook je persoonlijke veiligheid te waarborgen.

Open USB-techniek (Uitstappen, Sturen en Begeleiden) bij coöperatief gedrag



Alerte houding bij groot risico op fysiek agressief gedrag



Zit je cliënt in fase 2 of hoger, dan kan fysiek ingrijpen een optie zijn. Fysiek ingrijpen door te immobiliseren doe je nooit alleen. Als je alleen bent met iemand die zich agressief gedraagt, dan val je terug op de persoonlijke veiligheidstechnieken. Immobiliseren doe je pas vanaf fase 2, en alleen als er gevaar is voor de agressor of de omgeving en verbale interventies geen positief effect hebben.

## De 4 fasen van de humane begeleidingsvaardigheden

### FASE 1

**Van gering verzet is sprake wanneer de cliënt zich enigszins twijfelachtig opstelt, maar wel bereid is om vrijwillig mee te lopen. De cliënt loopt los van de begeleiders (zij lopen er naast) naar de veilige ruimte.**

#### De situatie is nog te sturen:

- Neem de ander serieus
- Maak contact door roepen! Gebruik de naam. Trek de aandacht
- Benoem het gedrag (waarnemen en niet interpreteren)
- Benoem het effect op jou, geef een ik-boodschap
- Stel de grens en geef een keuze (de positieve keus als laatste)

#### Hoe

Met lichaamstaal : Uitstralen, Sturen en Begeleiden (USB)

Wanneer de agressie na het stellen van de grens vermindert, volg dan de handelwijze conform het omgaan met reactieve agressie.

### FASE 2

**Weigeren van het verzoek om mee te werken (er is wel controle en mobilisatie is mogelijk)**

#### De situatie is niet meer verbaal te sturen (escalatie)

- Taxeer de situatie
- Geef duidelijk kort en krachtig grens aan
- Stel de consequentie
- Voer de consequentie uit

#### Niet doen

Meegaan met de emotie, in discussie gaan, dreigen, overtroeven.

**Non verbaal**

Houd afstand, oogcontact, alerte houding, duidelijk stemgebruik, korte zinnen, leg gevaarlijke voorwerpen weg.

**Aandachtspunten**

- Voorkom gezichtsverlies voor de agressor
- Wees alert op het ontstaan van een patstelling, veer eventueel mee
- Negeer de strijd, ga er niet op in, probeer af te leiden
- Houd eigen emoties goed in de gaten
- Als de eigen veiligheid in gevaar komt, ga dan weg

**Hoe**

Met lichaamstaal: Uitstappen, Sturen en Begeleiden (USB)  
Indien nodig fysiek begeleiden door middel van basisgreep.

**FASE 3**

**Escalatie, met fysieke weerstand en hevig verzet, met risico op gevaar voor de cliënt zelf of zijn omgeving, wat gepaard kan gaan met o.a.:**

- Dreigen
- Weglopen
- Wild met de armen slaan
- Schoppen
- Gericht met spullen gooien
- Op de grond gaan liggen
- Vasthouden aan spullen

**Hoe**

De cliënt wordt bij dit soort verzet onmiddellijk in een veilige "holdingpositie" gebracht met als doel, stabiliseren van de situatie.

**FASE 4**

**Handelen bij een acute geweldssituatie.**

**Zie fase 3**

## Juridisch kader

Wat mag je wel en niet doen als je met agressie en geweld te maken hebt? Je moet binnen de grenzen van de wet optreden, maar dan moet je natuurlijk wel weten wat die grenzen zijn. Daarom is het heel belangrijk om de juridisch kaders te begrijpen. In dit hoofdstuk leggen we de belangrijkste uit.

### 6.1 Strafbaarheid van agressie en geweld

Agressie en geweld zijn strafbaar volgens het Wetboek van Strafrecht. De zwaarte kan variëren van misdrijf tot overtreding. Fysiek én verbaal geweld kunnen onder deze categorie vallen.

### 6.2 Bescherming en rechten bij zelfverdediging (noodweer)

In situaties met dreiging in woord en/of daad, is het rechtvaardig om jezelf, anderen en bezittingen te verdedigen. In sommige gevallen kan het voorkomen dat de verdediger handelingen doet (geweld gebruikt) die normaalgesproken strafbaar zouden zijn. In zulke situaties kun je een beroep doen op noodweer (artikel 41 Wetboek van Strafrecht). Als de rechter dit beroep als terecht beschouwt, zal die geen straf opleggen.

De rechter oordeelt noodweer op basis van:

- **Proportionaliteit:** of het noodweer in verhouding stond tot de dreiging.
- **Subsidiariteit:** of de verdediger ook iets anders had kunnen doen wat minder schade berokkent.
- **Ogenblikkelijk:** of de verdediger in het moment heeft gehandeld en niet nadat de dreiging over is.

### 6.3 Noodweerexces: grenzen van verdediging

In situaties waarin iemands persoonlijke veiligheid wordt bedreigd, kan hevige stress leiden tot onmiddellijke reacties zonder rustige en rationele overweging. Dit kan ertoe leiden dat je de grenzen van noodzakelijke verdediging (proportionaliteit en subsidiariteit) overschrijdt. Als deze overschrijding wordt veroorzaakt door sterke emoties zoals angst en acute stress, kun je een beroep doen op noodweerexces. Als de rechter dit beroep terecht vindt, zal die geen straf opleggen.

### 6.4 Aanhouding volgens Wetboek van Strafvordering

Volgens artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering heeft iedereen het recht om een verdachte van een strafbaar feit (heterdaad) aan te houden. Dit burgerarrest is wel aan strenge eisen en voorwaarden gebonden. Je moet de aangehoudene bijvoorbeeld onmiddellijk aan de politie overdragen. Als aanhouder mag je bij gevaar dwang uitoefenen om te voorkomen dat de verdachte vlucht, maar het gebruikte geweld mag niet buitensporig zijn. Er is een duidelijke grens waar het gebruik van geweld moet stoppen, met name als de verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is.

## 6.5 Aangifte en norm Veilige Publieke Taak

In de publieke sector hebben ministers en (koepel)organisaties in 2008 de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Die norm gaat over deze onderwerpen:

- Agressie en geweld worden niet getolereerd.
- Geef professionals de ruimte om hun werk te doen.
- Volg de aanwijzingen van professionals op.
- Verstoor de bedrijfsorde niet.

## 6.6 Werkgeversaangifte: drempelverlaging

Als werknemers aangifte willen doen van agressie en geweld, kan dat via een werkgeversaangifte. Een vertegenwoordiger van de organisatie doet dan de aangifte. Dit kan voor werknemers de drempel om aangifte te doen verlagen. De politie kan later de werknemer als getuige vragen voor strafrechtelijk bewijs.

## 6.7 Vorderen volgens Wetboek van Strafrecht

De rechthebbende (bijvoorbeeld jij als professional) kan iemand bevelen om te vertrekken als die de huisregels overtreedt. Na het bevel is verblijf niet langer toegestaan en wordt het verblijf 'wederrechtelijk'. Een tweede bevel (vordering) van dezelfde strekking is dan nodig. Als de betrokkene niet vertrekt, kan hij strafbaar zijn en door de politie worden aangehouden. Het strafbare feit is dan 'huisvredebreuk' (art. 138 Wetboek van Strafrecht). Dit zijn de stappen bij vorderen:

- Verzoek om te vertrekken: ja/nee.
- Herhaal verzoek om te vertrekken: ja/nee.
- Je geeft de keuze: politie bellen of vertrekken: ja/nee.
- Politie bellen en overdragen.

# innovatief in opleidingen en trainingen

**kudding**  **partners**  
INNOVATIEF IN OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

Veembroederhof 98  
1019 HC Amsterdam

T +31 (0)20 419 96 80  
W [www.kudding.nl](http://www.kudding.nl)  
E [info@kudding.nl](mailto:info@kudding.nl)