
Omgaan met emotie en agressie

Aansturen van medewerkers



Kaders zijn bekend

- Vaardigheden
- Beleid
- Implementatie
- Onderdeel van veiligheid



Welke obstakels zijn er in de praktijk?

- Toepassen technieken door medewerkers?
- Ondersteuning door de organisatie?
- Veranderend gedrag in de dagelijkse praktijk?
- Gebrek aan overzicht door gebrek aan melden?



Hoe ondersteun je medewerkers?

- Wat doe je bij een melding?
- Wat doe je om 'outreaching' te zijn?
- Wat doe je als je patronen constateert?



Wat is de geadviseerde aanpak ook alweer?

- Kunt u het uitleggen?
 - De weg is geblokkeerd
 - Voetgangers kunnen nergens langs
 - De beschikbare ruimte blokkeren jullie zelf met je busjes
 - Die staan overal op de stoep en in het park
 - Dat kan toch allemaal niet?



Geadviseerde aanpak

- Bij emotie
 - Luisteren en begrip tonen
 - Uitleggen en wijzen op algemeen belang
 - Ombuigen naar een oplossing
- Bij agressie
 - Grens stellen
 - Wijzen op consequenties
 - Gesprek beëindigen
 - Veiligheid altijd in het oog houden