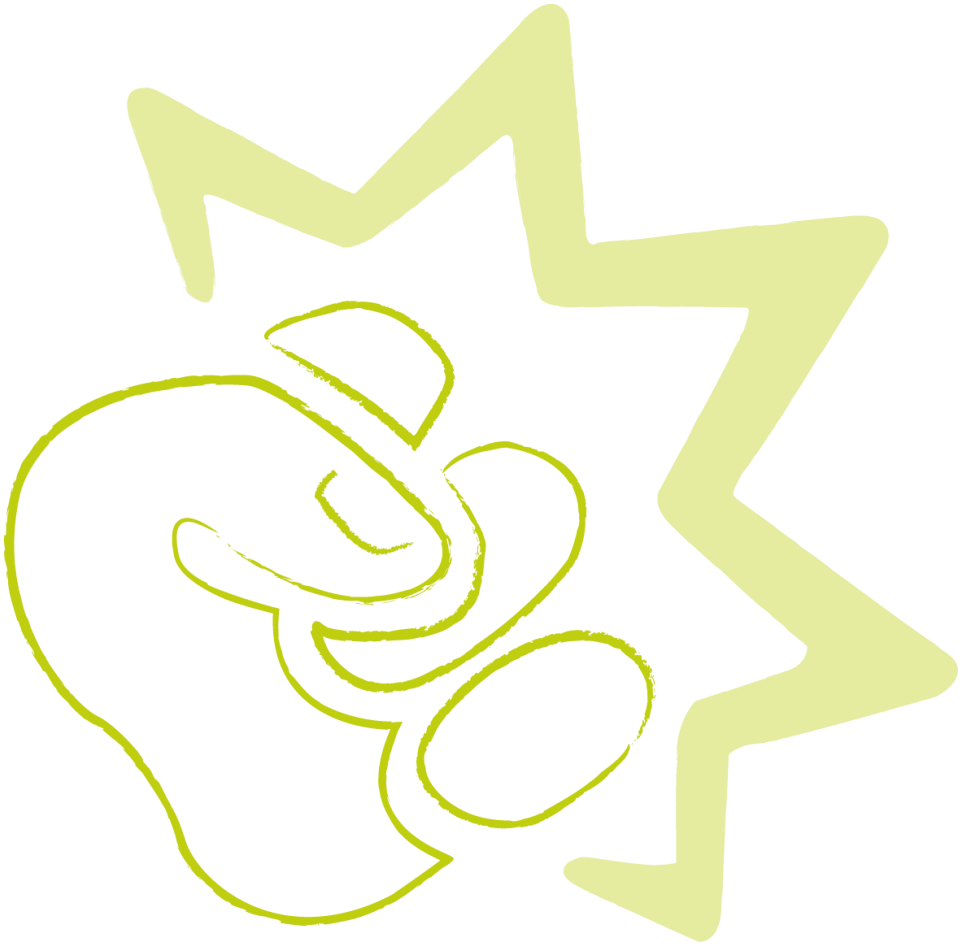
HANDBOEK

Gein zonder pijn



Ontwikkeld door: Rens Geerse, Jolein Jansen en Rogier Scholten

TRAIN! www.plattelandsjongeren.nl

PLATTELANDS JONGEREN.NL

Inhoud

Voorbereiding 3

1. Introductie (20 min) 4

2. Frustratieagressie & doelgerichte/instrumentele agressie (30 min) 6

3. Casussen: agressie & ongewenste intimiteiten (30 min) 10

5. Omgaan met en voorkomen van ongewenst gedrag (30 min) 12

6. Evaluatie 14

Bijlage 1: Achtergrondinfo voor trainers voor nabespreken casussen 16

Voorbereiding

Twee dagen voor de training

Bel even met je contactpersoon om te checken hoeveel deelnemers er zijn, door wie je ontvangen wordt en wat voor lokaal en materiaal je tot je beschikking hebt.

Voor aanvang van de workshop

- ✓ Zorg er altijd voor dat je minimaal 15 minuten voordat de workshop start helemaal klaar bent met je voorbereidingen. Wees dus op tijd op de locatie zodat je tijd hebt om de contactpersoon te zoeken, je trainingsruimte in te richten en zodat je je niet hoeft te haasten.
- ✓ Creëer, indien mogelijk, 2 werkplekken; 1 kring met stoelen en 1 zonder stoelen voor de casussen & energizers. Zorg ervoor dat je evenveel stoelen als deelnemers hebt (dat komt goed voorbereid & georganiseerd over).
- ✓ Leg jouw spullen opgeruimd bij elkaar en je trainersmateriaal op volgorde klaar.
- ✓ Spreek vooraf duidelijk af wie welk onderdeel begeleid en of je het erg vindt als de ander je aanvult.

Planning van de workshop (2,5 uur)

1. Introductie (20 min)
    - Introductie
    - Opdracht: over de streep
2. Frustratieagressie of doelgerichte/ instrumentele agressie (20 min)
    - Filmpje: frustratieagressie of doelgerichte/ instrumentele agressie
    - Opdracht: hang zinnen op de juiste plek
3. Casussen: agressie & ongewenste intimiteiten (45 min)
    - Rollenspel
    - Nabespreken aan de hand van verbale en non verbale communicatie
4. Omgaan met en voorkomen van ongewenst gedrag (30 min)
    - Hoe kun je in je beleid agressie voorkomen?
    - Escalatieladder
    - Nazorg
5. Evaluatie (10 minuten)

Materiaal wat steeds aangevuld moet worden:	**Vast materiaal:**
Naamstickers Geplastificeerde zinnen & casussen	Trainershandleiding Logo pj.nl Stiften Filmpjes Sire Plak flipover

1. Introductie (20 min)

Doel: introduceren van je zelf, Plattelandsjongeren.nl en het onderwerp ongewenst gedrag.

Introductie, kort!

- ✓ Laat iedereen plaats nemen op de stoelen in de kring, laat (naam)stickers en stiften rondgaan;
- ✓ Heet iedereen welkom, vertel hoe je heet en vraag hen hoe hun dag was, of ze lekker geslapen hebben, een leuk weekend gehad hebben of ze van het weer genoten hebben of iets anders laagdrempeligs;
- ✓ Vertel iets over jezelf en wat Plattelandsjongeren.nl is.

Plattelandsjongeren.nl

Plattelandsjongeren.nl is een landelijke organisatie van, voor en door jongeren in de leeftijd van 16 tot 30 jaar wonende op het platteland en/of dorpskernen. Wij streven er naar om de leefbaarheid op het platteland te bevorderen door jongeren die actief willen bijdragen aan hun vrijetijdsinvulling en die van anderen in hun leefomgeving te inspireren, motiveren en ondersteunen.

- ✓ Vertel wat de bedoeling van de workshop is:
  - Duur workshop 2,5 uur etc.
  - We gaan het vandaag hebben over netwerken. Daar gaan we niet alleen over praten, maar we gaan ook actief aan de slag.
  - Omdat de workshop nog in ontwikkeling is willen we na afloop graag van jullie horen wat je leuk en goed vond en wat minder leuk. Als je tussendoor tips of ideeën hebt, schrijf je dan even op zodat je ze aan het einde kunt vertellen en je de workshop niet hoeft te onderbreken.
  - Graag wil ik met jullie afspreken dat de mobieltjes uit gaan, dat we elkaars ideeën en plannen respecteren, in mogelijkheden denken en niet te snel oordelen.

Opdracht: Over de streep

Doel: introduceren onderwerpen agressie & geweld en ongewenste intimiteiten.

- ✓ Verdeel de zaal met een denkbeeldige lijn in tweeën, Jij als trainer stelt steeds een vraag en ieder individu geeft antwoord door aan je ja of nee kant te gaan staan. De stellingen starten onpersoonlijk & makkelijker en worden steeds persoonlijker. Nadruk ligt op omgaan met geweld, maar ook seksuele intimidatie komt erin naar boven.
- ✓ De vragen: (noem voorbeelden uit je eigen leven als er geen voorbeelden komen)
  - Heb je weleens een vechtpartij gezien?
  - Heb je weleens iemand geslagen?
  - Ben je wel eens geslagen?
  - Heb je je wel eens onveilig gevoeld tijdens het uitgaan?
  - Heb je wel eens ongewenst gedrag gezien binnen je vereniging? (Noem voorbeelden)
  - Hebben jullie binnen de vereniging gedragsregels afgesproken? (Hangen die op je feest?)
  - Zijn er wel eens ongewenste intimiteiten of klachten daarover binnen de vereniging?
  - Ben jij wel eens aangeraakt op een plek zonder dat je dat wilde?
  - Grijp je in als er ruzie ontstaat?

- ✓ Iedere vraag kort nabespreken, maar hou het algemeen en veilig! Stel dus vragen in het algemeen: wie wil er iets over kwijt/vertellen? Vraag vooral door op het vlak van de vereniging; waar heeft de vereniging mee te maken gehad? Doorvragen.

Nabespreken

- Wat hebben we gedaan?
- Wat viel je op?
- Wat vond je goed aan de oefeningen?
- Wat niet?
- Wat neem je mee?

2. Frustratieagressie & doelgerichte/instrumentele agressie (30 min)

Doel: kennismaking met verschillende soorten agressie en mogelijke omgang daarmee.

Waarom zijn mensen agressief?

Een agressieveling zal het niet gauw beamen, maar iemand die agressief is heeft er nogal eens baat bij om regelmatig boos en agressief te worden. Dat klinkt vreemd, maar iemand kan in de loop van zijn leven gemerkt hebben dat hij iets met zijn agressieve gedrag kan bereiken. Iemand die zich regelmatig agressief gedraagt kan er bijvoorbeeld macht mee uitstralen, of verhullen dat hij bepaalde dingen niet durft of niet kan. Soms is dat dus een patroon in iemands leven.

Er zijn grofweg twee soorten agressies die voor kunnen komen in uitgaansgelegenheden:

Frustratieagressie

Sommige mensen worden agressief als hun iets onthouden wordt waarvan zij vinden dat ze er recht op hebben. Of als (in hun ogen) de ander niet redelijk is. Deze mensen koesteren bepaalde verwachtingen en worden overvallen door een gevoel van machteloosheid als aan deze verwachtingen niet wordt voldaan.

Voorbeeld: een bezoeker of een ander persoon gebruikt doelbewust agressie, om de persoon waarvan men iets wil angst in te boezemen. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat men wel gewoon naar binnen wilt (terwijl er in jouw optiek eerst mensen naar buiten moeten), of wel gewoon een sigaretje wil roken waar het niet mag. Vaak is dit een soort van "gecontroleerde" agressie waarbij de agressieve persoon het vooral gebruikt om iets te bereiken.

Doelgerichte of instrumentele agressie

Sommige mensen gebruiken met opzet agressie. Zij zijn heel berekenend, omdat ze weten dat met het inboezemen van angst heel veel te bereiken valt. Dit zijn de mensen die met een stok, mes of ander wapen op zak bij een balie komen. Of onmiddellijk met hun vuisten gaan zwaaien als ze een antwoord krijgen dat hun niet zint.

Voorbeeld: een persoon vertoond uit frustratie agressief gedrag, omdat een persoon verwachtingen heeft waar een ander niet aan voldoet. Dit kan bijvoorbeeld zijn: iemand op zijn bek slaan omdat hij met jouw meisje staat te praten, of je gooit per ongeluk een biertje over iemand heen en die persoon valt je aan.

Zinloos geweld

De term zinloos geweld wordt gebruikt voor incidenten waarbij iemand schijnbaar zonder aanleiding ernstig wordt belaagd. De term 'zinloos geweld' suggereert dat geweld iedereen op ieder moment zomaar kan overkomen. Dat idee is angstaanjagend en klopt misschien ook niet ten volle.
Zoals we gezien hebben willen mensen die zich agressief gedragen vaak iets duidelijk maken of iets bereiken. Agressie is te herkennen en valt, bij adequaat reageren, vaak te de-escaleren. Dat dat niet altijd lukt is frustrerend en onrechtvaardig. Maar het idee dat we collectief steeds vaker slachtoffer zijn van zinloos geweld maakt mensen angstig en draagt wellicht niet bij aan een constructieve en effectieve manier van reageren tegenover agressie.

Wat te doen bij agressief gedrag?
We spreken van agressie wanneer iemand andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent of met woede probeert iets te bereiken. Bij het omgaan met agressieve mensen is de manier van communiceren van belang, omdat jouw gedrag een reactie uitlokt bij de ander. Door je eigen manier van communiceren goed te kennen (en te kiezen) kun je beter omgaan met agressieve mensen.

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

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

Omgaan met doelgerichte of instrumentele agressie
Bij doelgerichte agressie is iemand erop uit je bang te maken door te dreigen; fysiek of met een wapen. Dit soort agressie komt nogal eens voor bij mensen die hun 'recht' komen halen aan een loket. Het is in een dergelijke situatie lastig rustig te blijven en 'ondersteunend' gedrag te vertonen. Toch is het ook dan van belang om je tot op zekere hoogte meegaand op te stellen, totdat je een kans hebt om in te grijpen. Je eigen veiligheid staat natuurlijk voorop.

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

Stapsgewijs doe je in het geval van doelgerichte of instrumentele agressie het volgende:

- ✓ Stel grenzen, en wel zo snel mogelijk. Vooral als er een wapen in het spel is: negeer dat niet. Zeg dat je niet verder wilt praten als de agressieve persoon zijn knuppel niet neerlegt. Of zeg dat je alleen verder wilt praten als hij een andere toon aanslaat. Voeg de daad bij het woord en beëindig het gesprek direct als op je verzoek niet wordt ingegaan. Roep eventueel hulp in.

- ✓ Blijf rustig en neem een open houding aan (niet-agressief, maar wel stevig). Dit wekt vertrouwen. Vergeet niet: je eigen veiligheid staat voorop; kijk waarheen je kunt vluchten, houd fysiek afstand.
- ✓ Luister naar wat de persoon te zeggen heeft.
- ✓ Geef aan de boze persoon de keuzemogelijkheden aan die er zijn. In de wachtkamer van de eerstehulppost: "U kunt kiezen: u gaat rustig zitten, dan wordt u zo meteen geholpen. Of u gaat niet zitten, maar dan bel ik nu de bewaking."
- ✓ Ga weg zodra er iets bereikt is om ervoor te zorgen dat de situatie niet opnieuw escaleert.

Schat de toerekeningsvatbaarheid in

Mensen die agressief zijn, zijn onredelijk en lijken ook niet voor rede vatbaar. Maar veel mensen die agressief reageren zijn om een bepaalde reden zo boos of agressief. Kun je die reden benoemen en ze daarmee kalmeren, dan valt er meestal nog wel een land met ze te bezeilen.

Er zijn echter mensen die door een psychiatrische aandoening of door het gebruik van drugs en/of alcohol niet voor rede vatbaar zijn. Deze mensen zijn doorgaans gevaarlijk agressief. Ze zullen vaak geen enkel oog hebben voor de situatie of het lot van het slachtoffer. Mensen onder invloed van middelen zijn vaak ook ongekend sterk en voelen geen pijn. Het is zaak om te weten wanneer je met zo'n persoon te maken hebt. Je eigen veiligheid is dan ernstiger in het geding dan wanneer iemand met een reden boos is. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie.

Opdracht: bekijk filmpje

Bekijk gezamenlijk het filmpje welke gebaseerd is op bovenstaande informatie. Ben je niet in de gelegenheid om het filmpje te laten zien, vertel dan de bovenstaande theorie.

Opdracht: soort bij soort

Doel: leren onderscheid maken tussen instrumentele agressie en frustratieagressie, zodat de bestuurders op de juiste manier kunnen reageren op situaties.
Materiaal: schilderstape, a3 instrumentele agressie & frustratie agressie, verschillende losse zinnen.

- ✓ Hang de A3-tjes op en deel de zinnen uit. De opdracht is: hang de zin op de juiste plek.
- ✓ We doen deze opdracht in twee rondes:
  - Instrumentele agressieteksten en Frustratie-agressieteksten.
  - Wat doe je wel en wat doe je niet bij agressie.
- ✓ Bespreek KORT na.

<u>Verhaaltjes instrumentele of frustratie-agressie.</u>

1. Het is erg druk bij de bar, er is gedrang en er wordt geduwd. Robbie wordt boos en maait om zich heen als degene naast hem wat bier over zijn nieuwe jasje gooit.
2. Bart wil graag naar een feest van de vereniging, maar heeft zichzelf niet opgegeven. Officieel mag hij niet naar binnen, als het bestuur hem daarop wijst wordt hij boos en zegt dat hij gewoon naar binnen gaat en bedreigd hen.

3. Ivan staat al een half uur op zijn jas te wachten bij de garderobe. omdat het erg druk is en men zijn jas even kwijt is begint hij te schelden en laat de mensen achter de garderobe weten dat hij ze zal "pakken" als zijn dure jas niet snel terug komt.
4. Onderweg naar de bar stoot Marian per ongeluk iemands biertje uit de hand. Deze persoon scheldt haar uit als stom kutwijf.
5. Henk en David hebben heel wat bier op en beginnen naar vrouwen te schreeuwen en staan op een tafel die het bijna begeeft. Als ze daar op worden aangesproken schelden ze het bestuurslid uit: hou je bek eens man, idioot.
6. Iris is verliefd op de vriend van Norah: Luuk. Als Norah even weg is danst ze met hem. Als Norah terug komt ziet ze dat en duwt Iris weg en trekt aan haar haren.
7. Robert heeft coke gesnoven en wordt weggestuurd en zijn spul wordt in beslag genomen. Hij zegt dat als hij het niet vanavond terug krijgt hij de tent in de fik zal steken.

<u>Wat te doen</u> (een briefje per actie)
Bij instrumenteel:

- Grens aangeven;
- Vertellen dat je alleen luistert bij een normale toon;
- Maak duidelijk wat de regels zijn;
- Zoek veiligheid voor jezelf;
- Geef een keuze;
- Ga weg zodra er iets bereikt is;
- Vraag waarom iemand zich zo gedraagt;
- Ga niet in op iemands verzoek.

Bij frustratie:

- Vraag wat er aan de hand is;
- Luister naar iemands verhaal;
- Bied een oplossing aan;
- Vat samen wat de ander zegt;
- Neem iemand mee naar een rustige plek.

Beide:

- Roep om hulp
- Houd veilige afstand
- Zorg dat agressie geen voordeel oplevert
- Maak geen verwijten
- Blijf rustig
- Straal zelfvertrouwen uit

3. Casussen: agressie & ongewenste intimiteiten (30 min)

Doel: Leren welke technieken werken bij het omgaan van ongewenst gedrag

Een deelnemer kiest willekeurig één van de casussen uit de doos. De deelnemer overlegt kort met de trainers over de casus. De trainers beelden de situatie uit, waarop de deelnemer inhaakt op basis vanuit zijn/haar bestuursrol. Naderhand bespreken. Acteur vragen wat wel en wat niet werkte.

Rollenspel spelregels:

- Dit is een spel.
- Probeer ook eens iets wat je anders nooit zou doen.
- Stop = stop teken.
- Kijk in de bijlage voor verbale en non-verbale nabespreek tips!

Voorval Lars:
Een vriend van Lars was met oud en nieuw dronken en werd opgevangen door de EHBO. Hier bleven zowel Lars als zijn vriend een tijdje om bij te komen. Na overleg met de EHBO werd besloten dat de vriend van Lars naar huis moest. Lars zou zijn vriend naar huis brengen. Ik heb hun jassen bij de garderobe opgehaald. Het kostte veel moeite om hun beide de jas aan te laten trekken en naar de uitgang te krijgen. Ik besloot ze dan ook niet door de garderobe tent naar de uitgang te brengen maar buiten langs. Halverwege zagen ze en vriend staan waar ze naar toe wilden lopen, ik verzocht ze diverse malen naar de uitgang te gaan en gaf aan anders de beveiliging erbij te roepen. Beiden werden al wat vervelender en begonnen te mopperen en te schelden, toen haalde Lars naar mij uit, maar miste me. Ik riep direct over de portofoon de beveiliging erbij, hij hoorde dit en nam de benen. Ik heb hem achtervolgd tot aan de fietsenstalling, helaas geen beveiliging te bekennen. Echter stond daar wel een politieauto, ik heb hier kort mijn verhaal gedaan en in de auto gestapt en hem achterna gegaan. Wij hadden hem zo ingehaald, toen hij ons door had rende hij het bos in. Voor de politie hield het hierop, vanwege de risico's in een donker, nat, glad bos. Geen aangifte gedaan, geschorst voor 2 jaar.

Voorval Chris:
Reguliere Groene Schuur avond, waarin met redelijk wat bier werd gegooid. We hadden aan het begin van de avond al enkele (voornamelijk) heren hierop aangesproken. In de loop van de avond zijn we overgegaan tot het verwijderen van biergooiers. Nadat wij met 2 of 3 personen enkele heren vriendelijk hadden verzocht te vertrekken, sprak ik alleen Chris aan omdat hij ook bier gooide, ik vroeg hem met mij mee te lopen. Hij vroeg mij wat er was, ik gaf aan hem dat in de gang uit te leggen. Halverwege de gang begon hij lastig te doen en aan te geven dat hij niet van plan was te vertrekken. Hij vloog mij aan, ik probeerde hem van mij af te houden, daarnaast riep ik via de porto medebestuursleden op. Deze waren snel ter plaatsen, Chris werd wat rustiger. Hem werd verteld dat hij moest vertrekken, wederom werd hij erg agressief richting 4/5 bestuursleden. Gezamenlijk hebben we hem toen verwijderd. Chris verzette zich hevig.

Voorval Erik:
Er wordt door meerdere bezoekers en bestuursleden geconstateerd dat er een bezoeker aanwezig is die duidelijk teveel alcohol genuttigd heeft. Zoveel zelfs dat hij eigenlijk niet meer kan lopen, laat staan fietsen. De bezoeker is aan de stevige kant en er zijn geen vrienden van hem aanwezig die in staat zijn om hem naar huis te brengen. De twee dienstdoende bestuursleden besluiten dan ook om de bezoeker mee naar de uitgang te nemen. Dit gaat allemaal nog vrij rustig en alle medewerking wordt verleend.

Eenmaal bij de uitgang aangekomen wordt besloten dat deze bezoeker toch echt naar huis moet en dat papa en mama hiervoor de aangewezen personen zijn om voor vervoer te zorgen. Tot zover nog steeds geen problemen. De jongeman krijgt zijn jas en gaat rustig mee naar buiten. Zodra we hier komen gaat het eigenlijk uit het niets helemaal mis. De dronken bezoeker verandert ineens in een agressieve dronkenlap. De twee bestuursleden die bij hem wachten op zijn ouders zijn zijn doelwit. Schoppen, slaan schelden etc.. alles haalt de jongen van stal.

Voorval Charissa:
In de Groene Schuur wordt er vaak veel drank genuttigd en niet iedereen kan dat even goed hebben. In het geval van Charissa leidt de combinatie van veel adrenaline door het druk/enthousiast doen en een verhoogd alcoholpercentage tot hyperventilatie waarbij ze bijna ‘out’ lijkt te gaan. Dit is nu twee keer gebeurd en zorgt dan voor veel commotie.

Voorval stoned/joint/ drugs op zak?
Afgelopen seizoen zijn er meerdere malen mensen binnen geweest die al stoned waren bij binnenkomst. Pupillen zijn verwijdt etc. Maar je kan eigenlijk niet echt wat bewijzen. Daarnaast hangt in een bepaalde hoek wel een wietlucht op sommige avonden maar je ziet waar de joint is, van wie de joint is en wie er allemaal vrolijk aan mee doen… Dit gedogen we eigenlijk niet, maar hoe pak je dat aan?



5. Omgaan met en voorkomen van ongewenst gedrag (30 min)

Doel: bestuurders zijn er zich bewust van dat ze

Filmpjes Sire kijken

- Deze staan op de USB.
- Bespreek de filmpjes na, wat is de bedoeling van Sire (met een knipoog op waarden en normen wijzen). Hoe kun je dit toepassen op jouw bestuur?
- Maak een overstap naar het formuleren van 5 positieve gedragscodes.
- Maak groepjes en verzin per groepje een kort theaterstukje/ stipverhaal alla Sire wat je kunt gebruiken als voorlichting over positieve gedragscodes op jouw feest. Laat ze het op spelen of tekenen.

Opdracht: positieve gedragsregels

Steeds meer mensen krijgen te maken met verbale agressie van klanten, gasten, bewoners, leerlingen of andere personen. Verbale agressie uit zich bijvoorbeeld in stemverheffing, schelden, doordrammen, niet willen wachten, niet willen luisteren, sarren, verwijten maken, beschuldigen, dreigementen uiten of tijdens een gesprek de telefoon opgooien.

In het omgaan met het optreden tegen ongewenst gedrag, moet je in je hoofd houden dat iedereen hierin zijn eigen grenzen hanteert en dat wat voor de een ongewenst gedrag kan zijn dat niet voor een ander ook ongewenst hoeft te zijn.

Het is belangrijk dat je als bestuur je eigen grenzen trekt met betrekking tot ongewenst gedrag, waarbij je een afweging moet maken die in elk geval de volgende punten meeneemt:

1. *Welke gedragingen kunnen tot schade aan mijn bezoekers, aan mijn gebouw of andere zaken leiden?*
2. *Welke gedragingen kunnen er toe leiden dat mensen zich niet meer prettig voelen om in mijn vereniging te komen?*
3. *Welke gedragingen dragen niet bij aan een gezellige sfeer?*

Als men helder voor ogen heeft welk gedrag ongewenst is kan men zorgen dat mensen in de verenigingen worden aangesproken op hun gedragingen. Wat belangrijk is om in het achterhoofd te houden dat je goed in de gaten moet houden of persoonlijke grenzen niet overschreden worden. Als verenigingsbestuur heb je ideeën over wat wel en niet moet kunnen, maar soms kan het zijn dat de grenzen van je leden of bezoekers al op een eerder punt liggen.
Ook belangrijk is dat je de grenzen van deze personen beschermt, omdat je als autoriteit in je vereniging niet moet willen dat grenzen van mensen overschreden worden. In bijna alle gevallen is het goed om ook de specifieke grenzen voor dat specifieke persoon te beschermen. In een kleine vereniging kun je er bijvoorbeeld op letten dat er niet met je moeder gegrapt wordt wanneer de moeder van een persoon net overleden is. Maar ook pesterige opmerkingen zullen door de een heel anders worden opgepakt als door de andere, en wees hierop alert als vereniging zijnde.

Bedenk je aan de andere kant wel dat je ook niet moet willen dat bepaalde kernelementen van jouw feest geschaad worden. Je kunt je bijvoorbeeld afvragen of het wenselijk is om mensen die niet

willen dat er met bier gegooid wordt op schuurfeesten te helpen door mensen te verbieden met bier te gooien. Je moet je als vereniging afvragen of de grenzen van individuen te beschermen zijn zonder kernelementen van je feest aan te tasten, en soms zul je hierin misschien keuzes maken die het belang van het individu teniet doen. Wees je er echter van bewust dat deze spanning kan bestaan en probeer hierin een zorgvuldige afweging te maken.

Hoe kun je in je beleid agressie voorkomen?

- Kennismaken, uit de anonimiteit stappen;
- Positief benaderen, positieve gedragsregels (zoals met de filmpjes);
- Groepsgedrag;
- Houding van bestuursleden;
- Waar let je op … maak een escalatieladder, leg eerst de escalatieladder uit met onderstaand voorbeeld. Maak in twee groepen ieder op een flipover een 0-9 actielijst. Aandachtspunten:
    1. Aan begin van de escalatieladder al ingrijpen
    2. Inschatten en ingrijpen van evt. problemen
    3. Op tijd ingrijpen

Escalatieladder/ interventieladder

9. Leerling eruit sturen
8. Leerling straf geven
7. Leerlingen na de les laten nakomen
6. Leerling verplaatsen in de klas (naar voren halen)
5. Naam noemen, waarschuwen ("Jeroen, dit is de tweede keer dat ik je zie praten. De volgende keer ga je naar voren")
4. Naam noemen en ik-boodschap ("Jeroen, ik vind het heel vervelend dat je er voortdurend doorheen praat")
3. Naam noemen, en gelijk doorgaan met de les
2. Leerling aankijken, even stoppen met de les
1. Leerling aankijken en ondertussen doorgaan met de les
0. Negeren

---

1. Informeren: vragen stellen en uitleg geven (inhoudsniveau).
2. Observeren: kijken en luisteren, eventueel laten merken dat het opvalt.
3. Ondersteunen: doorvragen en kijken of je iets kunt doen voor de ander (procesniveau).
4. Feedback geven: vertellen wat het gevolg is van het gedrag en welk gevoel jou dat geeft
5. Onderhandelen: komen tot een compromis ‘als jij minder ... dan zal ik ....’
6. Overtuigen: verkopen van je training met goede argumenten.
7. Afdwingen: dreigen met consequenties voor de deelnemer en ze uiteindelijk ook uitvoeren.

Nazorg

- Als er geweld heeft plaatsgevonden of ongewenste intimiteiten, zorg ervoor dat je nabespreekt wat er gebeurd is, grenzen stelt en dat de gevolgen duidelijk merkbaar zijn.

6. Evaluatie

Doel: zo evalueren zo goed, dat je iets kan met de uitkomsten voor de verbetering van de training.

Evaluatie met de groep

- Schriftelijk

Deel de schriftelijke evaluaties uit aan de docent en de deelnemers en vraag hen dit direct in te vullen. Vergeet niet de deelnemerslijst in te laten vullen, met duidelijk leesbare emailadressen, mits je dit niet al bij de doelenopdracht had gedaan.

- Mondeling

Vervolgens komt iedereen nog even terug zitten in de kring en laat je allen een korte reactie geven. Iedereen mag om de beurt vertellen wat ze ervan vonden en mensen mogen niet op elkaar reageren. Stel zelf vragen ter verduidelijking en zorg dat er iemand alle opmerkingen opschrijft.

- Sluit af en bedank iedereen

Evaluatie met je co-trainer

<u>Betreft de organisatie:</u>

- Hoe was de ontvangst/ het contactpersoon?
- Hoe was de groep, probeer ze te specificeren qua leeftijd, opleiding, motivatie?
- Hoe was de locatie?

<u>Qua training:</u>

- Welke opdrachten heb je gedaan en werkten deze wel of niet goed?
- Beschrijf per opdracht:
  - Wat is ideale groepsgrootte
  - Hoe lang duurt de opdracht ongeveer?
  - Welk materiaal is nodig of moet worden aangepast.
  - Is de uitleg voldoende of ontbreekt er iets?
- Was het materiaal in orde?

<u>Jij als trainer:</u>

- Wat ging goed, waar ben je trots op?
- Wat ging minder? Weet je waarom?
- Waaraan ga je de volgende keer meer aandacht besteden?
- Hoe ging de onderlinge samenwerking? Waren de rollen goed verdeeld?
- Als je met z'n tweeën de training hebt gegeven: geef elkaar een tip en een top.
- Mis je nog bepaalde vaardigheden? Welke?

Na de training

- Stuur de evaluatieformulieren van de deelnemers op.
- Schrijf van iedere training een korte evaluatie, naar aanleiding van de volgende punten en mail deze naar alle trainers, zodat we van elkaar kunnen leren.
- Bewaar je treinkaartje goed en vul je declaratieformulier iedere keer in en/of aan.

Bijlage 1: Achtergrondinfo voor trainers voor nabespreken casussen

Mensen reageren op elkaar. Daartoe staan ons allerlei vormen van communicatie ter beschikking: woorden, stemgebruik, de manier van kijken, gedrag, houding zijn allemaal vormen van communicatie.
Bij het omgaan met agressieve mensen is de manier van communiceren van belang, omdat ons eigen gedrag een reactie uitlokt bij de ander en andersom. Door je eigen manier van communiceren goed te kennen (en te kiezen) kun je beter omgaan met agressieve mensen.
Zowel verbale als non-verbale communicatie spelen een rol. We bespreken hier een aantal manieren om met agressieve mensen om te gaan:

- Verbale communicatie
- Non-verbale communicatie

Verbale communicatie

De ik-boodschap

Er is een verschil in de volgende twee boodschappen:

1. "Zou je misschien hier niet willen roken, ik heb er last van."
2. "Wil je nou eens ophouden met dat gerook, alles stinkt ernaar.

De eerste boodschap is een assertieve boodschap, de tweede een agressieve boodschap. Hoe komt dat? In het eerste voorbeeld houdt de spreker de boodschap 'bij zichzelf', door te zeggen: 'ik heb er last van'. De ander kan erop reageren: "O sorry, ik ga wel even naar buiten." De spreker heeft de boodschap gebracht als een 'ik-boodschap', waardoor het verzoek overkomt als een redelijke vraag. Op een redelijke vraag heeft de ander veel verschillende mogelijkheden om te antwoorden.

De tweede boodschap is een directe aanval op de ander en is verwijtend van toon. Deze persoon zal het gevoel hebben dat hij zich niet zonder gezichtsverlies uit de situatie kan redden. Hij heeft eigenlijk alleen de mogelijkheid om te ontkennen: "het stinkt hier helemaal niet, waar bemoei je je mee?" Voel je de agressie?

'Ja, maar...'

Iemand die boos is, is dat vaak met een reden, al dan niet terecht. Vooral iemand die uit frustratie agressief reageert, heeft bepaalde verwachtingen, waaraan door de ander niet voldaan wordt. Wat de boze persoon wil, is vooral **gehoord en begrepen** worden.
Wie op een getergde wachtende in de wachtkamer van de eerstehulppost reageert met: "Ja maar u ziet toch dat er nog andere mensen in de wachtkamer zitten die er nog veel slechter aan toe zijn?" maakt de toestand alleen maar erger. De boze cliënt voelt zich niet gehoord en zal doorgaan met tieren.
Een adequate reactie in dit geval is in eerste instantie niet in te gaan op de inhoud van de boodschap, maar op het feit dat de ander zo boos is. Zeg bijvoorbeeld: "Ik zie dat u razend bent." De persoon zal zich gehoord voelen. Ga door met te zeggen: "Het is ook uiterst vervelend dat u zo lang moet wachten." De persoon zal zich begrepen voelen. Grote kans dat de woede al iets begint af te nemen.

Helder communiceren

Zoals gezegd, hebben mensen die uit frustratie boos zijn bepaalde verwachtingen die niet worden waargemaakt. Duidelijkheid kan die verwachtingen bijstellen. In veel wachtkamers van eerstehulpposten hangen bordjes met duidelijke boodschap dat mensen niet op volgorde van binnenkomt worden behandeld, maar naar mate van spoed. Zo'n bordje kan al een hoop agressie voorkomen. Hangt er geen bordje, vertel cliënten dan bij binnenkomst hoe lang de wachttijd ongeveer bedraagt.

Als iemand zich eenmaal agressief gedraagt is duidelijkheid van groot belang. De boodschap "Leg eerst die knuppel neer en dan praat ik met je" is helder en niet mis te verstaan.

Wie dit soort helderheid niet schept en toch begint te praten (of erger, te ja-maren) tegen de agressieve persoon, maakt de situatie vaak erger en vooral veel gevaarlijker.

Gezichtsverlies

Wie vindt het niet vreselijk om af te gaan? Gezichtsverlies lijden is geen pretje. Iemand die al agressief is, zal nog agressiever worden als hij het gevolg heeft af te gaan en gezichtsverlies te lijden.

Als je praat met iemand die agressief is, let dan op de volgende dingen:

1. Spreek de ander aan op zijn gedrag, niet op zijn persoon. Zeg niet "Ik vind jou een verwende kwast" of "Jij bent een ongelofelijke zeur." Maar zeg bijvoorbeeld, "Ik wil graag dat je rustiger praat", of "Leg eerst dat wapen neer, want zo kunnen we niet praten".
2. Zet de ander niet voor schut. Doe niet honend of sarcastisch. Roep niet tegen een collega: "Kijk nou eens wat we hier hebben, een aap uit het stenentijdperk die met een boomstronk zwaait". Blijf de ander aankijken en zeg serieus wat je van die ander wilt: "Leg die knuppel neer, en dan praten we verder."

De aandacht afleiden

Mensen winden zich vaak op over details. Soms helpt het om op een onschuldig detail in te gaan. 'Hoe zei u dat uw verzekering heette?' Heeft u daar een telefoonnummer van?' Soms kunnen zulke opmerkingen de angel uit de woede halen.

Andere manieren zijn:

1. Voorstellen om naar een andere ruimte te gaan.
2. Een stoel aanbieden.
3. Vragen of de persoon koffie wil.

Deze technieken werken pas als de ergste woede geluwd is.

Non-verbale communicatie

Duidelijkheid en helderheid

Duidelijkheid is van belang om een agressieve situatie te de-escaleren. Helder communiceren zorgt voor die duidelijkheid. Dat zit hem enerzijds in de boodschap die je overbrengt (zie de vorige paragraaf), maar anderzijds ook in hoe je overkomt. Let op de volgende dingen:

1. Sta rechtop en stevig op twee voeten. Vermijd te veel beweging.
2. Houd oogcontact.
3. Praat duidelijk, maar zonder stemverheffing.
4. Zend geen dubbele boodschap uit: liever niet glimlachen dan 'gemaakt' glimlachen.

Toon interesse

Interesse tonen zorgt ervoor dat de ander zich gehoord voelt. Interesse tonen doe je verbaal, maar ook non-verbaal:

1. Neem een actieve houding aan, zit niet onderuitgezakt of achterovergeleund.
2. Luister goed en knik af en toe bevestigend.
3. Wees geduldig en niet kortaf.
4. Doe geen andere dingen (op een computerscherm kijken, opstaan om koffie te pakken).

Doe iets onverwachts

Net zoals het kan werken om iets onverwachts te zeggen, kun je soms ook iets onverwachts *doen*.

1. Stel dat iemand je lastig valt op straat. In een keiharde bulderlach uitbarsten kan die ander zo versteld doen staan, dat hij verdere acties wel uit zijn hoofd laat.
2. Bevind je je in een lastige situatie waarin je aandacht van voorbijgangers nodig hebt en het je onverstandig lijkt om hulp te roepen, kan het zinvol zijn om keihard te gaan zingen. Voorbijgangers zullen kijken, waarna je om hulp kunt vragen. Vaak zal degene die je lastig valt snel het hazenpad kiezen, want aandacht is het laatste wat hij wil.
3. Als iemand je agressief benaderd kan het werken om ineens ergens heel intens naar te gaan wijzen. De dader zal (al is het maar heel kort) even afgeleid worden. Dat geeft je wellicht tijd om te ontkomen of een techniek toe te passen.
4. Inventiviteit en inschattingsvermogen zijn belangrijke componenten om dergelijke acties te laten slagen.

Stemgebruik en ademhaling

Wie overvallen wordt zal de neiging hebben overspannen te gaan gillen, of juist totaal stil te vallen. Dat zijn normale angstreacties, maar ze helpen je niet.

1. Probeer rustig te gaan ademhalen, zodat je weer kunt denken en ook kracht kunt verzamelen in je lichaam. Anders 'verstijf' je letterlijk van angst.
2. Overspannen gillen kost heel veel energie, die je beter voor andere dingen kunt gebruiken. Met een lage stem een krachtige kreet slaken in het gezicht van de ander (eventueel gepaard met een fysieke zelfverdedigingstechniek) is efficiënter en afschrikwekkender.
3. 'Brand' roepen in plaats van 'Help' kan zorgen dat er mensen komen kijken wat er aan de hand is.

Ook in een situatie waarin geen sprake is van een overval, maar als je wel moet reageren op een agressieve persoon is het aan te raden om te letten op je stemgebruik:

1. Praat rustig.
2. Gebruik een lage stem.

Je eigen veiligheid

Neem als je geconfronteerd wordt met een agressieve persoon een veilige positie in:

1. Houd minimaal twee of drie flinke stappen afstand, zodat je buiten bereik bent, mocht iemand willen slaan of je willen vastgrijpen.
2. Sta in een hoek van 45 graden naar de persoon gedraaid. Ook dan ben je moeilijker te raken.

3. Houd je handen voor je lichaam, sla de armen niet over elkaar. Op die manier heb je je handen vrij voor als je moet reageren.
4. Ga achter een 'barricade' staan, bijvoorbeeld een tafel, een toonbank, een bureau etc.

Als je je moet verweren...

Wees je bewust van beschikbare wapens of beschermingsmiddelen. Een paraplu, een tas, een stoel etc. kunnen (in nood) goede bescherming bieden.

1. Heeft de ander een wapen, dan is controle zien te krijgen over het wapen je eerste doel. Het voert te ver om hier te bespreken hoe dat moet. Mocht je ineens het wapen zelf in handen hebben, gooi het dan zo ver mogelijk weg. Ga er niet zelf mee vechten, tenzij in **uiterste** nood.

Tips voor aanspreken:

- ✓ Naam
- ✓ Duidelijke stem
- ✓ Niet omheen draaien
- ✓ Feiten benoemen
- ✓ Gezellige sfeer
- ✓ Duidelijk zijn
- ✓ Doel

TIPS (uit nop training)

- Houding aanpassen aan situatie
- Fleurig
- Neutraal
- Doel overbrengen
- Standvastig
- Rustig blijven
- Vriendelijk blijven
- Herhalen van de boodschap
- Heldere boodschap
- Niet in discussie
- Alternatief bieden
- Tussen bar en persoon gaan staan
- Erkennen
- Rustig
- Alternatief bieden
- Wegdraaien
- Uit elkaar halen bij duo
- Arm op schouder
- Erkennen van vraag
- Begrip tonen
- Humor
- Rustig blijven
- Herhalen
- Stelligheid / geloof in je boodschap
- Begrip tonen
- Oogcontact
- Laten ratelen
- Schakelen
- Regels
- Ja maar…..