

## OMGAAN MET EMOTIE EN AGRESSIE



### A-GEDRAG

- Zeuren
- Begrip vragen
- Uitzondering vragen

3 a 4 keer uit gedrag vertonen is acceptabel

### OMBUIGEN:

- Actief luisteren
- Uitleggen
- Stoppen

### A, B, C GEDRAG NIET OM KUNNEN BUIGEN?

- **1e keer:** waarschuwingsbrief versturen.\*
- **2e keer:** binnen 6 maanden, afhankelijk van telefonisch of persoonlijk contact, contactverbod versturen.\*



### B-GEDRAG

- Kritiek op regels
- Organisatie
- Het beleid

3 a 4 keer dit gedrag vertonen is acceptabel

### OMBUIGEN:

- Gedrag negeren
- Gedrag benoemen
- Voor keuze stellen
- Evt. gesprek beëindigen



### C-GEDRAG

- Treiteren
- Uitlokken
- Schelden
- Beledigen
- Discrimineren



### D-GEDRAG

- Dreigen
- Fysiek geweld
- Intimidatie

### NIET OMBUIGEN:

- Gedrag benoemen
- Norm aangeven
- Gesprek beëindigen

### ACTIEPUNTEN:

- Politie bellen via 0900-8844 of 112 als het te lang duurt
- Leidinggevende informeren
- Contactverbod sturen\*



### E-GEDRAG

- Zelfmoordneiging

- Het gedrag benoemen
- Hulp adviseren

### ACTIEPUNTEN:

- Bel bij een acute situatie 112
- Is er een hulpdienst bekend?
  - Schakel die dan in
  - Of overleg met het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag 0800 1205
- Leidinggevende informeren

\* Van alle brieven ALTIJD een kopie sturen naar [agressie@enschede.nl](mailto:agressie@enschede.nl) zodat deze brieven verspreid en geregistreerd worden.  
Let op: Contactverboden altijd aangetekend verzenden.