

Omgaan met emotie en agressie



A-gedrag

- Zeuren
- Begrip vragen
- Uitzondering vragen

3 à 4 keer dit gedrag vertonen is acceptabel



B-gedrag

- Kritiek op regels
- Organisatie
- Het beleid

3 à 4 keer dit gedrag vertonen is acceptabel



C-gedrag

- Treiteren
- Uitlokken
- Schelden
- Beledigen
- Discrimineren

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.*

Ombuigen

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



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 zodat deze brieven verspreid en geregistreerd worden.
Let op: Contactverboden altijd aangetekend verzenden.