

Weerbaarheid

Functioneel omgaan met mensen, conflicten, agressie

Welzijn

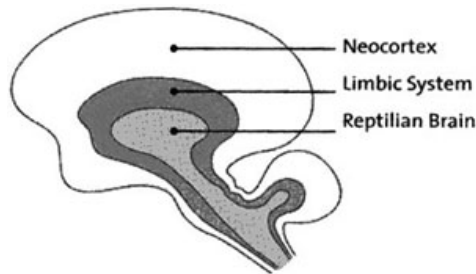
Doel:

- De cursist heeft inzicht en praktische handvatten om weerbaar te zijn bij conflicten, agressie, stress
- De cursist komt tot een functionele zelfanalyse
- De cursist kan functionele feedback geven aan collega's

Theorie en praktisch handelen bij "**conflicten, agressie**"

Menselijk handelen / basale reacties / onbewuste acties:

Hersenen; Reptiele brein (oerinstinct, intuïtie)



Signalen naar het reptiele brein - - - vechten, vluchten, vriezen

Het reptielenbrein, ook bekend als **de hersenstam**, vormt het primitiefste hersengebied. Het is verantwoordelijk voor de vecht-of-vlucht respons en voor vele fundamentele biologische functies.

Het limbische systeem of **zoogdierbrein** vormt het sociale brein en werkt als scheidingsvlak met de wereld. Het helpt ons om problemen op te lossen, relaties te onderhouden en onze plaats in de maatschappij in te nemen. Het limbische systeem bestuurt ook alle klieren in het lichaam en bewaakt daarom evenwicht en gezondheid.

De neocortex vormt **het hogere brein** en wordt beschouwd als de controleur van onze hogere vermogens, zoals logica, nadenken en ons gevoel voor het spirituele. Men gelooft dat dit deel van het brein ons onderscheidt van andere zoogdieren.

Welke dominantie heb ik? Vechten, vluchten, vriezen?

Overleven kan tegen de dominantie ingaan!

Wat doe je wanneer iemand met allerlei wapens binnenkomt?
 Wat doe je bij dezelfde persoon als die je kind vast heeft?

Gedrag heeft altijd een berichtwaarde en beïnvloedt altijd de ander.

Gedrag is communicatie, gedrag beïnvloedt gedrag

Communicatie

Communicatie is de uitwisseling van gedachten, gevoelens en ideeën tussen mensen. (via de zintuigen: visueel, auditief, tactiel, reuk, smaak)

Communicatie is een informatie-uitwisselingsproces wat al dan niet, meer of minder bewust verloopt.

Het informatie-uitwisselingsproces kunnen we indelen in verbale en non-verbale communicatie. Non-verbaal door lichaamstaal (uitingen van het lichaam; mimiek, spierspanning, kleur, emotie etc). Verbaal door geluiden (taal, woorden, intonatie etc)

Non-verbale signalen geven waarde aan woorden. Dat effect is zelfs zo belangrijk dat je mag stellen dat de woorden zelf niet zoveel betekenen. Geschreven woorden nodigen uit tot een interpretatie, een eigen betekenis geven aan de boodschap. (een verhoogde kans op stress en agressie) Een zelfde boodschap door de telefoon geeft, door intonaties en verduidelijking op het moment, een duidelijkere boodschap. De meest duidelijke boodschap kan worden overgebracht door persoonlijk contact.

In communicatie blijken non-verbale uitingen veel meer invloed te hebben dan woorden. Dit overzicht geeft de invloed van verschillende uitingen aan.

Communicatie:	Woorden	7 %
	Taalgebruik (intonatie)	38 %
	Houding van lichaam / lichaamstaal	55 %

De attitude, houding / uitstraling is dus een zéér belangrijke factor. Om spanning, stress of agressie te hanteren kun je rekening houden met dit gegeven.

Communicatie is dus alles wat zich tussen mensen afspeelt.

Gedrag is communicatie (gedrag beïnvloed gedrag)

Gedrag heeft altijd een berichtwaarde en beïnvloedt altijd de ander.

Agressie

Agressie is ook communicatie. Agressie als uiting van een emotie.

- Tussen twee personen.
- Vaak met meerderen (groepen tegen elkaar, 1 tegen een groep, groep tegen 1)
- Soms tegen zichzelf (frustratie, suïcide)

Signalen zorgen er voor dat we iets als agressie ervaren;

In jezelf	: onbehagen, opkomende spanning, irritatie
Door anderen	: wijzen, scherp aankijken, schelden, bedreigen, slaan, (verbale en non verbale uitingen)

Communicatie tussen jou en een ander kan dus tot een gevoel van spanning leiden. Er is dan sprake van een fysieke reactie in je lijf. Dit gebeurt ook wanneer de communicatie tussen anderen plaats heeft. Zelfs het kijken naar situaties met opkomende spanning kan dit effect opleveren. (vechten, vluchten, vriezen) (Ook wel het GAS, Generaal Aanpassing Systeem, genoemd)

Vormen van agressie

- **Frustratieagressie** = de emmer loopt over. is echte emotie, is niet in verhouding, onvoorspelbaar, zwart/wit verwijten, controle kwijt
- **Instrumentele agressie** = op een doel uit. Doel kan zijn materie, status, macht. gecontroleerd, herhaling (voorspelbaar), dreigen, manipuleren (bruto of subtiel)
- **Agressie ten gevolge van psychische stoornis / middelengebruik** = geen logische oorzaak, drang , waanbeelden, voorgeschiedenis, bewustzijnsverandering. (5%)

Gedragkeuze

In plaats van dit menselijke gedrag trainen we op het wenselijke gedrag.

Innerlijke en uiterlijke controle door

- Juiste ademhaling / buikademhaling
- Juiste houding
- Eigen gedachten sturen
- Kennis hebben van de situatie
- Vaardigheden kunnen inzetten

Wenselijk of professioneel handelen kent geen spoorboekje. Iedere situatie is weer anders.

Om **wenselijk gedrag** te vertonen, gebruiken en toe te passen hebben we grip nodig op ons eigen functioneren. Voordat we signalen goed kunnen zien, ruiken, voelen of ervaren, hebben we een zekere mate van zelfbeheersing en kennis omtrent deze materie nodig. Om spanning af te laten vloeien zijn een aantal methodes in te zetten. Ook hier geldt weer dat je moet gebruiken wat het beste bij je past. Sommige mensen zetten alle middelen in. Anderen houden het bij één vorm. Alles is best als het maar werkt.

Fysiek Afstand nemen, tot waar het veilig aanvoelt.
 Ondertussen langzamer ademhalen
 Niet te veel bewegingen maken
 Als je spreekt langzaam, korte zinnen, zwaarder op het einde.
 Rustig (oog) contact
 Observeren, kijken

Psychisch Rationeel versus irrationeel (weerbaar denken)
 Gedrag loskoppelen van persoon
 Observatie gebruiken om op feiten te oordelen
 Ableiding

Als er dan toch sprake is van een spanning of conflict dan kunnen we een aantal tactieken onderscheiden die passen bij de verschillende dominanties.

Het is wenselijk om te kunnen switchen met deze tactieken.

De tactieken werken soms kort soms meteen, vaak in samenhang met elkaar.

Je kunt ook steeds terug in de cyclus en weer opbouwen. Ook kan de-escalaties lang duren en vraagt het om geduld, terwijl het gevoel soms de voorkeur heeft om snel te handelen.

Omwille van de relatie verdient het dan toch aanbeveling om je de rol aan twee resultaten te werken:

1. **Conflicthantering**
2. **Relatiebouw/ behoud**

Belangrijk is een gedragsuiting die zo dicht mogelijk bij je eigen identiteit past. Het mag niet onnatuurlijk overkomen op een agressor.

Geconfronteerd worden met agressie leidt tot fysieke en psychische en gedragsmatige reacties

Onder invloed van adrenaline gaat het lichaam zich klaarmaken voor de strijd. Het Generale Aanpassing Systeem doet z'n werk.

Is agressie altijd te voorkomen ?

NEEN

maar.....

- o **door het herkennen en erkennen van oorzaken van gedrag,**
- o **het weten, zien en accepteren dat mensen verschillend zijn,**
- o **de juiste handvatten te gebruiken,**
- o **bewust, gecontroleerd te handelen,**
- o **feedback te geven op je eigen en andermans handelen,**
- o **vertrouwen te hebben in jezelf, anderen en je taak**
- o **duidelijkheid te hebben over jezelf, anderen en je taak**
- o **de realiteit van de situatie te zien,**

zul je in conflictueuze situaties functioneler kunnen handelen.

Conflicten ontstaan door:

- 80 % Ego en trots
- 17 % Nemen van lijf en leden, eigendommen (territorium)
- 3 % Onder invloed van middelen

Praktische training t.b.v. conflictsituaties / agressie

Menselijk systeem, "spearsystem":

Bij een plotselinge, onverwachte, enorme prikkel zal het lichaam zich beschermen door de (reactie) "flinch", een houding om het onverwachte (gevaar) te pareren.



De "reactie" is mede afhankelijk van;

- De auditieve prikkel (belangrijke invloed!)
- De snelheid van de beweging
- De mate van agressie
- De afstand t.o.v.
- De betrokkenheid

Belangrijk is de beroepshouding:

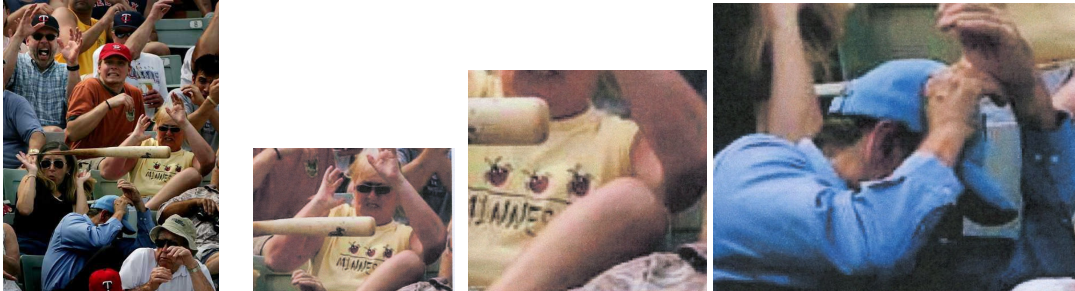
- Vanuit je beroepsperspectief
- Vanuit het perspectief van de cliënt

Hoe laat ik me niet (minder) verrassen?

- "mindset" (veiligheid) in de situatie (ben je bewust dat je verrast kunt worden)
- kennen, herkennen en erkennen van de situatie
- Herkennen en erkennen van gedrag
- Pro-actief handelen
- Voorwaarts denken en handelen

Flinch / reactie van je lichaam:

Armen, handen beschermen vooral het hoofd
Benen worden in getrokken



Deze "uitgangshouding" gebruiken we verder als "enige" techniek en tactiek bij.

De meest gunstige houding in situaties waarin conflicten kunnen ontstaan;

- De armen, handen voor het lichaam hebben
- De handen, armen "gebruiken" bij de communicatie
- De handen, armen gebruiken passend bij de situatie (praten met handen en voeten)
- Niets in je handen hebben (in de flinch zul je vasthouden wat je vast hebt)
- Een duidelijke, open houding van waaruit de flinch makkelijk kan worden gemaakt
- De voeten, benen in een schrede, alerte, stand

Ook in het benaderen van cliënten "gebruiken" we deze basishouding waarbij we steeds de meest gunstige zelfverdediging houding hebben.

Bij een "verrassing" zal ons lichaam "flinchen".

Bij een passende "mind-set" zullen we makkelijker;

- Herstellen, controle krijgen over ons handelen
- Vooruit kunnen denken en handelen
- Duidelijk overkomen

Gehanteerde trainingsvormen:

- Slaan met kussens waardoor een "flinch" houding wordt "gecreëerd"
- Een onverwachtse actie verbaal, passend ondersteund
- Aanspreken van de cliënt die fysiek agressief wordt
- Ondersteunde filmpjes; hoe wordt er gevochten op straat, basaal
- Controleren, fixeren van een cliënt
- Duo procedures in het benaderen en controleren, fixeren van een cliënt
- Controleren, fixeren in diverse situaties; vrije ruimte, zittend op een stoel, zittend aan een tafel.

Omstander apathie, Genovese-syndroom, bijstaander effect, bystander syndroom

Een gemeenschappelijke verklaring van dit fenomeen;

- Hoe meer omstanders, minder optreden
- de ander zal wel optreden, men voelt zich minder verantwoordelijk
- Meer kwaliteit bij de ander (ervaring, beroep, inschatting)
- Doordat andere niet ingrijpen zal het wel niet zo erg zijn
- Onzekerheid hoe op te treden
- Stress en angst waardoor verminderde prestaties

Van; **OMSTANDER** ————— naar ————— **INGRIJPER**

Remmend werken

Situationele kenmerken

- Plaats (stad)
- Tijd ('s nachts)
- Veel andere omstanders
- Niet ingrijpende omstanders
- Gebruikt geweld beperkt
- Ambigu (onduidelijke, vage) situatie
- Meerdere daders en slachtoffers
- Geen reactie slachtoffer

Persoonlijke kenmerken

Fysiek

Afwezigheid
Fysieke competenties
(bijvoorbeeld
Niet kunnen
Zwemmen

Psychisch

Geen gevoel van verantwoordelijkheid
Angst
Slecht humeur

Van; **OMSTANDER** ————— naar ————— **INGRIJPER**

Stimulerend kunnen werken

Situationele kenmerken

- Plaats (Dorp)
- Tijd (overdag)
- Weinig andere omstanders
- Andere omstanders die ingrijpen
- Gebruikte geweld buiten proportioneel
- Duidelijke situatie
- Meerdere daders versus 1 slachtoffer
- Gedrag slachtoffer (bv persoonlijke hulpvraag)

Persoonlijke kenmerken

Fysiek

Aanwezigheid
Fysieke competenties
bijv. kunnen
Zwemmen,
Zelfverdediging,
EHBO, et cetera

Psychisch

Gevoel van verantwoordelijkheid
Assertiviteit
Sympathie t.o.v. slachtoffer
Woede t.o.v. dader
Goed humeur
Risico's nemen
Eigen slachtofferervaring
Sociale waarden
Zelfvertrouwen

Het bijstaander effect verminderen door:

- **Sociale verantwoordelijkheid**
- **Betrokkenheid**
- **Persoonlijkheid**
- **Bekwaamheid**

TEAMVORMING EN SAMENWERKING

JE KUNT NIET VERDER KOMEN MET DE **PROCEDURE** EN DE **INHOUD**, DAN DE **INTERAKTIE** JE TOESTAAT.

Kunnen we het groepsproces versnellen?

JA

Je kunt het groepsproces versnellen door de groepsleden het gevoel te geven dat ze competent zijn, dat ze geaccepteerd zijn, en dat ze voldoende invloed hebben op de koers van het team. Groepsleden hebben;

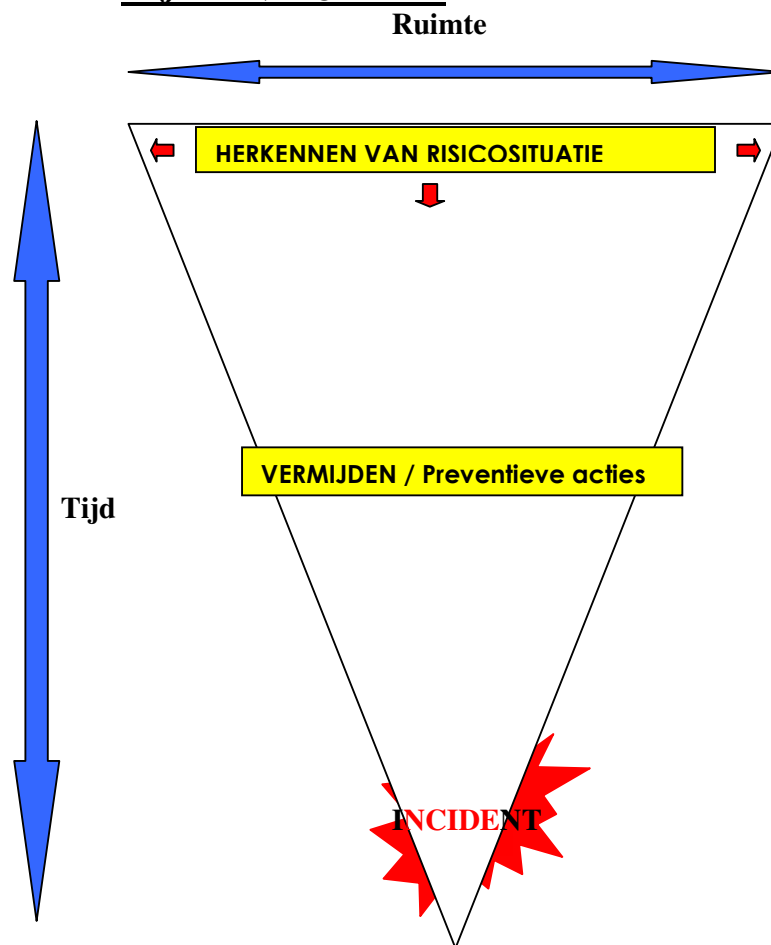
- de behoefte om zich competent te voelen
- de behoefte om zich geaccepteerd te voelen
- de behoefte aan voldoende persoonlijke invloed

Samenwerkingsprocessen versnellenom in stresssituaties beter op kunnen treden; Bij nieuwe mensen in de groep begint het proces opnieuw!!

Risico's voor stress en agressie verminderen;

DUIDELIJKHEID	<ul style="list-style-type: none"> - afspraken - regels, protocollen etc. - gemoedstoestand - collega's
VERTROUWEN	<ul style="list-style-type: none"> - collega's - jezelf - team
REALISME	<ul style="list-style-type: none"> - wat kun je - wat mag je - de situatie

T I J D E N R U I M T E



Flinch / reactie van je lichaam:

BEHEERSEN