

# Zeg nee tegen agressie: omgaan met agressie, interculturele communicatie



## Intakeformulier “Zeg nee tegen agressie “

We willen graag werken met situaties uit jouw eigen praktijk.  
Door het onderstaande formulier in te vullen kunnen wij hierover inzicht krijgen.

Sommige cliënten / patiënten zijn soms moeizaam, lastig, vervelend of zelfs agressief.

Ja, ...

**A:** Ik wil graag een casus inbrengen met betrekking tot communicatie met een cliënt / patiënt. Kort en bondig.

**B:** Ik wil graag oefenen met het gedrag. Kun je aangeven met wat voor soort gedrag je wilt oefenen?

Stuur het intakeformulier naar: [secretariaat@academyinc.nl](mailto:secretariaat@academyinc.nl)

Zie de Gedragsmatrix op de volgende pagina als leidraad ter herkenning van het gedrag.

# Zeg nee tegen agressie: omgaan met agressie, interculturele communicatie



## Zeg nee tegen agressie

### FRUSTRATIE MAG



#### ONMACHT

Gericht op zichzelf (ik)

Begrip vragen  
Slachtoffer gedrag  
Uitzondering vragen  
Klagen  
Huilen  
Inklappen  
Lijdelijk verzet  
Suïcidaal gedrag  
Zelfverwonding

#### AANPAK

Begrip tonen  
Empathisch reageren  
Meeveren  
Discussie vermijden  
Contact maken



#### ONMACHT

Gericht op de organisatie (jullie)

Kritiek op regels, beleid  
Kritiek op procedures  
Schande spreken  
Organisatie beschuldigen  
Blinde woede  
Woede gericht op de omgeving:  
proportioneel

#### AANPAK

Begrip tonen  
Empathisch reageren  
Meeveren  
Discussie vermijden  
Contact maken



#### MACHT (instrumentele agressie)

Gericht op de persoon (jij)

Gericht uitschelden  
Commanderen  
Eisen  
Denigreren  
Beledigen  
Pesten  
Discrimineren  
Seksuele intimidatie  
Chanteren  
Manipuleren  
Intimideren

#### AANPAK

Gedrag benoemen  
Gedrag afwijzen  
Keuze geven  
Consequentie schetsen

### ZEG NEE TEGEN AGRESSIE



#### FYSIEKE AGRESSIE

Dreigen  
Schoppen  
Vastpakken  
Vernielen  
Gericht gooien  
Fysiek geweld  
Wapengebruik  
Gijzelen

#### AANPAK

Zorg voor je veiligheid  
Veilige afstand aannemen  
Doe aangifte