

## PRIKKELDRAADOEFENING

**Een oefening om agressie bespreekbaar te maken, grenzen te verkennen en een aanzet te geven tot een gemeenschappelijke definitie.**

Voorkom dat de grenzen verschuiven. Voer op organisatieniveau een brede discussie over welk gedrag medewerkers niet aanvaarden. Dat helpt je bepalen welke incidenten en vormen van agressie je moet melden, en voor welke incidenten en agressie een melding wenselijk is. De prikkeldraadoefening zet je op weg.

**Voorzie: een stapel post-its, viltstiften, grote vellen papier en een flip-over**

**Tips:** - Zorg met een ijsbreker voor een aangename sfeer.  
- Creëer veiligheid en comfort bij de deelnemers en stel communicatieregels op. Wie heeft wat nodig om veilig te kunnen praten?  
- Geef in je uitleg concrete voorbeelden.

### Deel 1: De persoonlijke grens – Max. 10 minuten

Elke deelnemer zoekt concrete gedragingen die hij lastig of agressief vindt. Het kan gaan om verbale, non-verbale, fysieke, psychische of seksuele agressie. Hij schrijft elke handeling op een afzonderlijke post-it. Zoveel als maar kan.

*Wat brengt je uit evenwicht? Welk gedrag vind jij agressief? Wat pik je niet?  
Denk eens terug: Welke situaties met lastig en agressief gedrag heb jij al meegemaakt?  
Op het werk, maar ook daarbuiten.  
Beschrijf het agressieve gedrag op elke post-it zo concreet mogelijk.*

### Deel 2: De persoonlijke versus de professionele grens – Max. 5 minuten

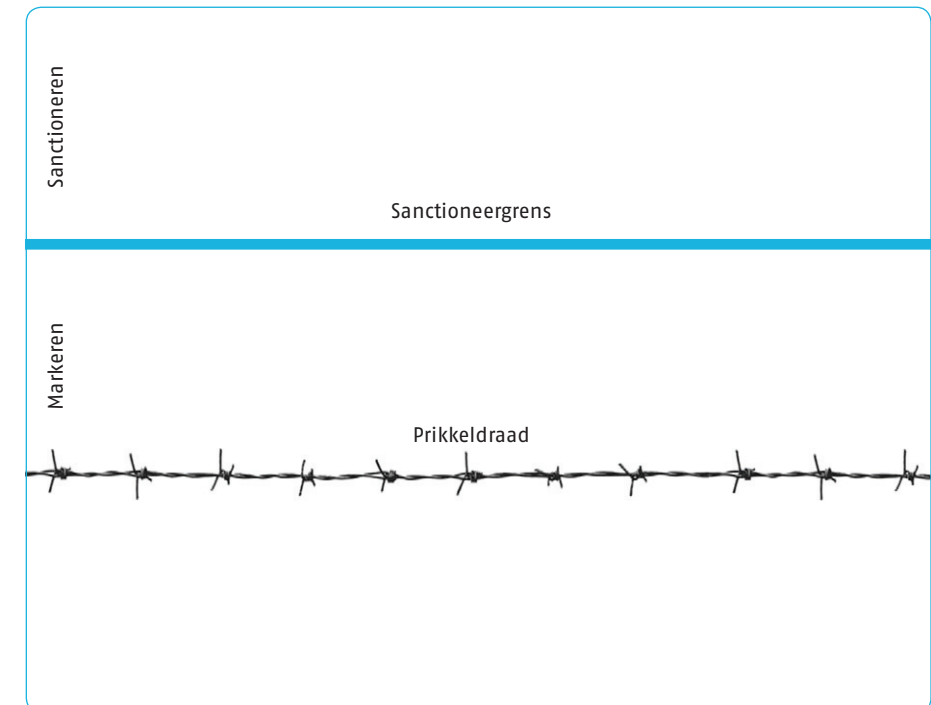
Teken in het midden van de flip-over een prikkeldraad. De prikkeldraad symboliseert de professionele grens. De deelnemers praten nog niet met elkaar. Ze denken voor zichzelf na welke post-its ze boven of onder de prikkeldraad zouden plakken als dit gedrag zich zou voordoen op het werk. Laat ze in de hoek van elke post-it een B (van boven) of een O (van onder) schrijven.

*Gedrag onder de prikkeldraad gaat aan je voorbij, op gedrag erboven reageer je.  
Als het gedrag dat op de post-it staat zich voordoet op het werk, wat doe je dan?  
Laat je het passeren? Of ga je het bewust negeren? Welk gedrag benoemt of markeer<sup>1</sup> je? En welk gedrag sanctioneer je?*

(1) Markeren is agressie 'benoemen' door een interventie te doen op het niveau van de relatie. Het is tonen dat je het gedrag opgemerkt hebt. Soms volstaat een teken, een blik, een enkel woord of gebaar. En anders is het gewoon zeggen wat je ziet gebeuren.

### Deel 3: De teamgrens – Max. 30 minuten

Verdeel de groep in groepjes van 3 tot 7. Geef ze elk een grote flap met deze tekening:



De prikkeldraad is nu de teamgrens. Van daar af moet het gedrag gemarkeerd worden. Boven de prikkeldraad is de sanctioneer grens toegevoegd.

*Jullie opdracht is om samen alle post-its in de verschillende vlakken te plakken. Kom overeen welke gedragingen je als groep erover en welke als eronder benoemt. Gedragingen die je markeert, zet je boven de prikkeldraad. Handelingen die je sanctioneert, komen boven de sanctioneer grens.*

*De afstand tot de grenzen is belangrijk. Hoe verder boven de grens, hoe ernstiger je het gedrag vindt. En omgekeerd: hoe minder het gedrag raakt, hoe lager het komt te staan. Plak post-its met soortgelijk gedrag boven elkaar. Twijfel je? Plak het dan op de grens. Schrijf eventueel opmerkingen, nuanceringen bij de post-it.*

Laat elke groep zijn resultaat voorleggen aan de hele groep. Vraag elk groepje:

- Was het gemakkelijk?
- Wat viel je op?
- Over welke gedragingen of incidenten was er de meeste discussie?
- Waren er grote verschillen tussen persoonlijke, professionele en teamgrens?

Wat zijn de gelijkenissen en verschillen tussen de groepjes?

Bundel, als dat kan, alle post-its op één tekening. Duid met een vraagteken op de post-it aan waarover je nog van mening verschilt.

#### Deel 4: Een definitie van lastig gedrag en agressie – 30 minuten

Laat elk groepje op basis van de informatie uit de prikkeldraad een definitie opstellen van lastig gedrag en agressie.

##### Waarom een definitie?

Een duidelijke definitie is belangrijk om iedereen op dezelfde lijn te krijgen. Hoe je agressie definieert, bepaalt mee de richting van je agressiebeleid. Je definitie geeft een aanzet tot visieontwikkeling, beleidsmaatregelen en afspraken. Ze bepaalt bijvoorbeeld mee op wie het beleid van toepassing is. Geldt het alleen voor medewerkers als slachtoffers en cliënten als daders? Of kan iedereen zowel dader als slachtoffer zijn? Met een definitie en duidelijke grenzen weten medewerkers beter vanaf wanneer ze moeten reageren, welke incidenten ze mogen of moeten registreren en vanaf wanneer opvang en nazorg opgestart wordt.

##### Ga bij elke definitie na:

Is het duidelijk over welk gedrag het gaat of vanaf wanneer je van agressie spreekt?

- Gaat het om objectief waarneembaar gedrag?
- Speelt de intentie van de dader een rol om te bepalen of het wel of geen agressie is?
- Of geeft de definitie ook ruimte voor de subjectieve beleving van het slachtoffer?

##### Hoe specifiek of hoe algemeen gaat je definitie in op wie de dader kan zijn?

- Van wie kan het lastig gedrag uitgaan? Cliënten, ouders of familieleden van cliënten? Wat met agressie van collega's, onbekenden of leveranciers?

##### Hoe specifiek of hoe algemeen gaat de definitie in op wie het slachtoffer kan zijn?

- Tegen wie of wat is het lastig gedrag gericht?
- Wat met agressie gericht op materiaal of de fysische omgeving? En wat met bijvoorbeeld zelfverminking? Valt dat ook in je definitie?

##### Zegt je definitie iets over mogelijke gevolgen en effecten?

Schrijf op basis van je bevindingen een groepsdefinitie uit.

Mogelijke pro's en contra's van:

#### Een objectieve benadering van agressie

##### Pro

- Niet bediscussieerbaar
- Feiten en cijfers
- Handig voor onderzoek. Bijvoorbeeld om het effect, de kosten en de baten van maatregelen te meten.
- Je kunt vergelijken met verschillende organisaties of sectoren.

##### Contra

- Hogere drempel om te rapporteren: onderrapportage
- Niet alles komt aan het licht. Vooral fysieke agressie en ernstige incidenten worden gemeld. Als organisatie krijg je minder hoogte van de verbale, non-verbale en psychische vormen.
- Lijkt psychosociaal leed te minimaliseren tegenover fysieke of materiële schade.
- Als incidenten onbesproken blijven, kan angst of boosheid een verlamrende werking krijgen. Dat kan resulteren in lichamelijke, psychosociale klachten en ziek worden of in ongecontroleerd gedrag en agressieve houding tegenover cliënten en collega's.

#### Een subjectieve benadering van agressie

##### Pro

- De drempel verlaagt om te rapporteren
- Zowel de objectieve als de subjectief ervaren agressie heb je dan mee.
- Echt zicht op hoe het met de mensen gesteld is, hoe ze zich voelen. Dat geeft meer aanduidingen om maatregelen te nemen.
- Gevoelens zijn altijd 'juist'. Dat betekent niet dat het verhaal van het slachtoffer altijd 'waar' is. Gevoelens erkennen ≠ slachtoffer gelijk geven.

##### Contra

- Overrapportage
- Alles kan als agressie beschouwd worden (bijvoorbeeld een deur die per ongeluk te hard dichtgegooid wordt of iemand die uit onhandigheid zijn glas omstoot).

Meer info over grenzen en oefeningen om agressie bespreekbaar te maken vind je in deze werkwinkels:

- Bepaal je grens en toon ze
- Agressie? Praat erover vóór het pijn doet

De reactiekaart kan een middel zijn om de resultaten van de prikkeldraadoefening te ordenen.