

# Agressie



## Definities van agressie

- Agressie is elke vorm van grensoverschrijdend gedrag dat (on)bedoeld mentale en/of fysieke schade veroorzaakt.
- Van agressie is sprake wanneer iemand iets van je probeert te pakken dat je niet wilt geven (mentaal, emotioneel, fysiek, materieel).

## Drie soorten agressie

1. **Instrumentele agressie** is een vorm van agressie die bewust door de klant wordt gebruikt om zijn/haar doel te bereiken. Het gedrag is vooral rationeel gestuurd.
2. **Frustratie agressie** komt veelal voort uit opeengestapelde angsten en irritaties. Het gedrag is vooral emotioneel gestuurd.
3. **Willekeurige agressie** ontstaat uit de behoefte een ander te beschadigen en heeft vaak geen ander doel dan dat. Het gedrag is vooral psychologisch gestuurd.

# Algemene informatie over agressie

## Verschil Boosheid – Agressie – Geweld

Boosheid:

- is een emotie en geen gedrag
- boosheid is een intern proces
- is een ruimte herstellende emotie

Agressie:

- is gedrag
- is ruimte herstellend bedoeld
- grensoverschrijdend

Geweld:

- is strafbaar
- de mate van de ervaren onmacht bij de ontvanger van geweld is hoog

## Primaire reacties op agressie (coping)

- fight (vechten)
- flight (vluchten)
- freeze (bevriezen)

## Grenzen t.o.v. agressie

- persoonlijke grens (wanneer het gedrag van de ander voor jou te ver gaat)
- professionele grens (wanneer de agressor een afgesproken grens overschrijdt)

Tip: maak de professionele grens strenger dan de gemiddelde persoonlijke grens. Het is beter dat eerst de professionele grens wordt overschreden, voordat de persoonlijke grens wordt bereikt.

## Basis reactiestrategieën t.o.v. agressie

- laten gaan (negeren)
- beïnvloeden (enter – join – lead)
- ingrijpen (STOP)

# Instrumentele agressie

## Oorzaken:

Veel oorzaken van frustratie agressie (zie volgende pagina) blijken ook instrumentele agressie op te roepen.

Specifieke oorzaken voor instrumentele agressie zijn:

- eerdere bekrachtigen en beloning van het 'agressieve' gedrag van de klant
- gebrek aan duidelijke grenzen en sancties

## Kenmerken:

- agressie als middel om een doel te bereiken
- macht speelt een rol
- risico-inventarisatie is hoog (hoe ver kan ik gaan)
- spanning aanbrengen / dreigen / voorwerpen gebruiken
- persoonlijk maken
- reputatie wordt gebruikt (ik ben gevaarlijk)
- de agressor praat naar de toekomst (hij/zij wil iets)
- het is een act, toneel
- de agressie is overwegend rationeel/cognitie gestuurd, is bedacht
- de winst is rationeel, namelijk het behalen van het concrete doel
- timing (wanneer moet ik langskomen voor het beste resultaat)
- vrienden c.q. familie worden meegenomen



## Te voorkomen door:

Deze vorm van agressie is moeilijk te voorkomen. Beloon het gedrag van de klant niet door zomaar (deels) te geven wat ze willen en dus toe te geven aan de intimidatie en manipulatie.

## Hoe te reageren op Instrumentele agressie:

Instrumentele agressie kun je op de volgende manieren remmen

- blijf rustig
- toon begrip voor wat de ander van je wil (z'n doel)
- geef duidelijk antwoord en met heldere argumenten (ja is ja, nee is nee)
- stel concrete grenzen waar nodig
- laat de ander in zijn act via leiden en volgen (eervolle aftocht)
- nodig uit om te praten
- uitzonderingen mogen soms (bied de klant een aparte status en vraag hiervoor bepaald gedrag terug)
- geen cynisme naar de klant tonen
- benoem gebruikte voorwerpen (sleutels, pen, fles, mes, e.d.)
- rond het gesprek op tijd af

# Frustratie agressie

## Oorzaken:

- klant niet of onvoldoende / onduidelijk voorlichten
- verkeerd verwijzen; klant wordt van het kastje naar de muur gestuurd
- afspraken zijn vaag en/of worden niet nagekomen
- afstandelijkheid, formele en ambtelijke taal
- houding, motivatie en vaardigheden van de medewerker
- klant heeft het gevoel niet serieus genomen te worden
- lang moeten wachten
- werkwijze, bureaucratie
- er zijn meerdere negatieve ervaringen voor nodig
- fouten in de uitvoering

## Kenmerken:

- de agressie is door emotie gestuurd
- impulsief
- ontlading
- onmacht
- veel verhaal; En toen dit... en daarna dat.....
- de winst is emotioneel
- de agressie is niet persoonsgebonden
- de agressor praat vooral over het verleden
- de agressor verliest een deel van zijn zelfbeheersing



## Te voorkomen door:

- goed werk afleveren; kwaliteit én dienstverlening
- creativiteit gebruiken in het omgaan met de hulpvraag
- duidelijke voorlichting naar de klant
- scholing, selectie en beoordeling van medewerkers naar functie-eisen
- efficiënte organisatie, waardoor kans op fouten kleiner wordt

## Hoe te reageren op Frustratie agressie:

- blijf rustig
- maak contact. Wat is er aan de hand...
- geef ruimte om te ventileren
- laat merken dat je actief luistert (LSD)
- benoem de emotie en de situatie van de klant en toon begrip en inzicht
- ga niet in de verdediging
- zet het inhoudelijke gesprek voort wanneer de emotie geluwd is
- reageer op schelden wanneer de boosheid weg is
- zoek samen naar oplossingen maar wees terughoudend met beloftes

# Willekeurige agressie

## Oorzaken:

- psychische of psychiatrische stoornissen
- alcohol en drugs
- de agressor wordt uitgedaagd
- uit de hand gelopen instrumentele of frustratie agressie



## Kenmerken:

- de agressie is veelal psychologisch gestuurd
- de agressor beleeft hieraan plezier en wil zo lang mogelijk in contact met je blijven
- het gaat veelal om de kick van het beschadigen
- risico-inventarisatie ontbreekt
- veel sarren, dreigen, pesten, uitdagen, schelden
- oorzaak van de agressie is moeilijk te achterhalen

## Te voorkomen door:

Ook deze vorm van agressie is moeilijk te voorkomen omdat een verstoring in de psyche van de agressor vaak een rol speelt. Wel helpt het om in het voorstadium de-escalerend gedrag te vertonen.

- reageer adequaat op de agressor wanneer deze nog in de instrumentele of frustratie vorm zit

## Hoe te reageren op Willekeurige agressie:

- blijf rustig
- zelfbescherming staat centraal
- ga weg uit de situatie

### Indien mogelijk:

- praat rationeel, niet emotioneel.
- spreek de klant aan op het onacceptabele gedrag en verzoek deze ermee te stoppen.
- stel een duidelijke grens door de klant tot de orde te roepen en communiceer de consequenties. Wees consequent.
- beëindig het gesprek meteen wanneer de klant doorgaat met het onacceptabele gedrag.
- zet indien nodig het veiligheidsprotocol in werking.

## A B C D gedrag (Politiemodel)

### A gedrag: **Klagen** (ik)

De klant klaagt over de situatie waarin hij is beland en is niet in staat of bereid om hiermee te stoppen.

### B gedrag: **Kritiek** (jullie)

De klant geeft meer richting aan zijn onvrede. Hij begint de regels en de organisatie, waarvoor jij werkt, in diskrediet te brengen.

Professionele reactie bij A en bij B gedrag:

1. Benoem de emotie en toon hiervoor begrip (desnoods een paar keer)
2. Luister naar de kritiek (verdedig je niet, ook al ben je het er niet mee eens)
3. Geef duidelijke argumenten voor uw handelen / beslissingen
4. Zoek samen naar oplossingen (indien mogelijk)
5. Rond het gesprek af (doe dit rustig maar standvastig)

Tip bij A gedrag: ga niet eindeloos door met begrip tonen. Genoeg is genoeg.

Tip bij B gedrag: ga niet in een welles – nietes discussie.

### C gedrag: **Persoonlijke aanval** (jij)

De wordt persoonlijk door jou te intimideren, te beledigen, schelden, commanderen, negeren.

Professionele reactie:

1. Kort negeren
2. Tot de orde roepen (doe dit met woord en gebaar)
  - Roep "STOP"
  - Beschrijf concreet het onacceptabele gedrag van de klant en vertel duidelijk, maar rustig, dat je hier niet van gediend bent (dit wil/accepteer ik niet c.q. dit is onacceptabel)
3. Voor de keuze stellen: Als..... dan.....
  - Eerst negatieve keuze
  - Positieve keuze als laatste

Tip: ga enkel verder met het gesprek als de klant duidelijk heeft gekozen voor de positieve keuze.

Tip: gun de klant een eervolle aftocht.



### D gedrag: **Extreme agressie / Geweld** (jij en ik)

De klant vertoont vergevorderde agressie zoals: aanraken, slaan, gooien, handtastelijkheden, spullen kapot maken, plegen van geweld of dreigen met geweld.

Professionele reactie:

1. Zelfcontrole, taxatie en aandacht
2. Eigen veiligheid voorop
3. Einde gesprek en verbreek contact
4. Veiligheidsprotocol activeren

# Angst

Ieder mens heeft het vermogen om uit het niets oneindig veel angsten te creëren die vervolgens een grote impact kunnen hebben op ons leven. Het maakt niet uit of die angsten ergens op gebaseerd of volledig irreëel zijn. Ons brein maakt geen onderscheid tussen een negatieve gedachte of een negatieve werkelijkheid. Het reageert op eenzelfde manier, namelijk primair en impulsief. Als je alle angsten samenvoegt en clustert, blijven er vier basisangsten over:

## Falen

(ik ben niets)

## Incompetentie

(ik kan niets)

## Verlating c.q. Verlies

## Dood

Bovenstaande angsten zijn meestal de onderliggende oorzaak van agressie. Vaak is het doel van agressie om juist deze angsten te bezweren en/of te verminderen. Echter, het effect van agressie op de ontvanger is ook weer angst, waardoor een cirkel ontstaat en escalatie dreigt.

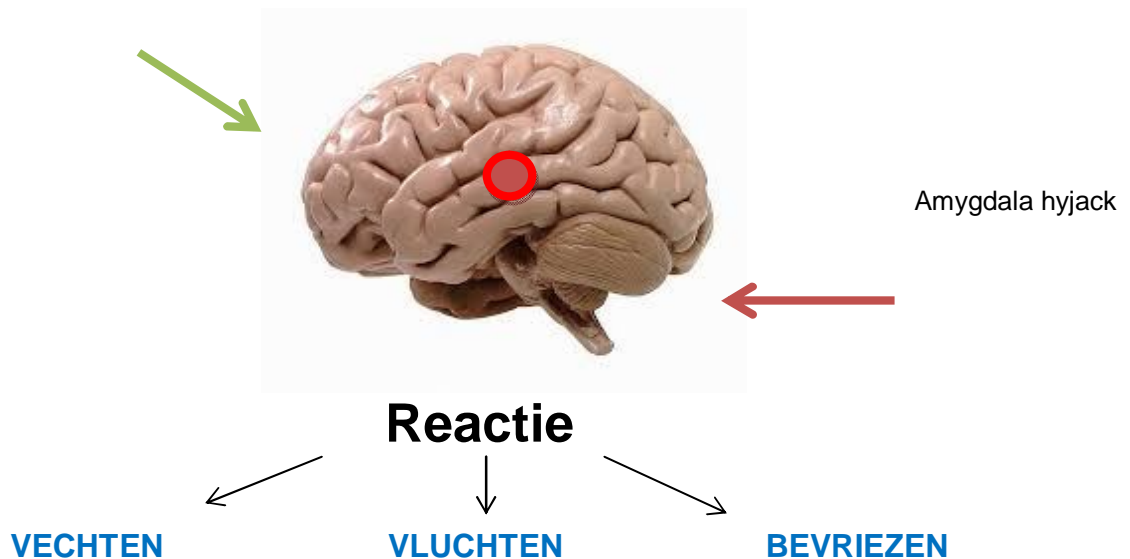
# Stress / Spanning

## Wanneer

- o.a. wanneer je iets moet doen wat je niet wilt/mag/durft/kunt
- o.a. wanneer jou iets overkomt wat je als negatief ervaart

## Welke Stress

- levensstress
- werkstress
- transitiestress
- traumastress



## Onaangename (bij)verschijnselen bij (chronische) stress

- verlies motivatie werk
- verlies creativiteit
- starre weerstand, boosheid en cynisme
- verminderde concentratie en effectiviteit
- overvloeien naar privé of juist naar werk
- niet kunnen slapen
- leeg voelen of angstig
- gejaagd/gespannen voelen
- ongelukken
- gezondheidsklachten (psychisch / somatisch)



# Overleven in stressvolle situaties

Ook binnen extreem stressvolle en bedreigende situaties is overleven mogelijk. Overleven is afhankelijk van de houding die je zelf hebt tijdens de stressvolle situatie. Belangrijke factoren die hierbij een rol spelen, zijn

- de wetenschap dat jouw gedachten van jezelf zijn
- de wil om uit de stressvolle situatie te komen
- ontspannings- en ademhalingsoefeningen
- beheersing van je emoties en primaire reacties
- actief je aandacht kunnen richten
- acceptatie en adaptatie
- onderlinge steun en behoud van zelfrespect

Op het moment van dreiging kun je je eigen gedachten, gevoelens en gedrag beïnvloeden. Het gaat erom je eigen emotionele en lichamelijke reacties zo goed mogelijk te controleren, oftewel het voorkomen dan wel doorbreken van de amygdala hyjack. Hierin kun je jezelf oefenen.

## **Zelfcontrole tijdens een calamiteit**

Tijdens agressie en geweld kun je je eigen reacties onder controle houden door:

- arousalcontrole: ademhaling en spierspanning reguleren
- zelfmanagement: RET, gedachten sturen
- observeren: gerichte aandacht verkleint de kans op paniek

## **Arousalcontrole:**

- buikademhaling
- langer uitademen dan inademen: adem 4 seconden door neus in, 3 seconden adem vasthouden en adem 5 seconden door mond uit
- bewustwording spierspanning: aanspannen, ontspannen
- ontspannen houding: sta stevig maar beweeglijk, knieën van het slot

## **Zelfmanagement**

Je kunt je gedachten sturen. Belemmerende gedachten, die de paniek verhogen, kun je omzetten in ondersteunende gedachten die spanning verlagend werken. Enkele voorbeelden:

- ik ben hier zo uit, dit is zo voorbij
- ik kan dit aan, ik ben krachtig
- ik ben bang, dat is normaal
- ik kan in ieder geval mijn gedachten beïnvloeden

- ik kan observeren
- ik let op mijn ademhaling
- ik geef zo min mogelijk aanleiding
- dit is niet persoonlijk bedoeld
- ik denk na voordat ik iets doe

### **Observeren**

Door goed te observeren dwing je jezelf aandachtig te blijven en de situatie zo goed mogelijk in te schatten. Wat kun je zoal observeren:

- afstand: zorg voor voldoende afstand, let op mogelijkheid om weg te komen, blokkeer de uitgang voor de ander niet
- wapen: wees alert waar het wapen is en wat de ander er mee doet
- de ander: houd oogcontact. Observeer het gedrag van de ander en zijn gedragspatronen
- de omgeving: anticipeer op een vluchtroute en een mogelijke veilige plek
- wat zie je, wat hoor je, wat ruik je, wat proef je, wat voel je, wat ervaar je?

### **AMOK- aanbevelingen**

In geval je met je rug tegen de muur staat, zoals bijvoorbeeld bij een gijzeling, dan zijn de volgende AMOK-instructies van toepassing:

- **A**demhalen door je buik en let op je spierspanning
- **M**eegeven: accepteer je rol en voorkom escalatie; werk niet tegen, maar geef mee
- **O**bserveren: dat scherpt je aandacht
- **K**ommuniceren: Ik doe wat je zegt; ik loop nu met je mee; ik bel nu voor je op.

# Slecht nieuws gesprek

## Een beproefd stappenplan:

### **Vorbereiden (indien mogelijk):**

- van tevoren nadenken over een duidelijke formulering van het nieuws
- van tevoren uitzoeken welke informatie over het gebeurde bestaat (waar is)
- van tevoren nagaan wat over de ontvanger van het nieuws bekend is
- van tevoren nagaan wat de verwachtingen van de ontvanger zijn

### **Korte introductie (aansluiten):**

Geef als aankondiging van wat je wilt vertellen een korte introductie over het onderwerp. Bijv: Vorige week hebben we het gehad over een soepelere bezoeksregeling voor u. Ik ga nu ons besluit hierover vertellen.

### **Slechte nieuws melden (klap uitdelen):**

Vertel zonder omhaal het slechte nieuws in duidelijke en heldere bewoordingen. Kijk de ontvanger aan tijdens de boodschap. Hou het kort.

### **Reacties/emoties opvangen (stoom afblazen):**

Geef ruimte aan de reactie van de ontvanger.

Toon begrip voor de situatie en laat de ontvanger vertellen wat er in hem omgaat.

Nodig hiertoe uit. Geef geen oordeel over de reactie van de ontvanger. Begrip tonen is niet hetzelfde als gelijk geven.

### **Bespreken van consequenties en mogelijke oplossingen (hoe nu verder):**

Wat kan er nog gedaan worden om het probleem op te lossen of welke actie dient nu ondernomen te worden naar aanleiding van de boodschap.

Na het gesprek moet het bij de ontvanger duidelijk zijn dat aan het nieuws niet te tornen valt, dat u meevoelt met wat het nieuws betekent voor de ontvanger, en dat u bereid bent zich in te spannen om samen een oplossing te vinden voor de vraag hoe het nu verder moet.

## Enkele valkuilen:

### **Uitstellen van de mededeling:**

Om de hete brij heen draaien. Beginnen met willekeurige vragen en opmerkingen over van alles en nog wat. Zo lang mogelijk vermijden te spreken over de reden van het gesprek, namelijk de slechte boodschap overbrengen. De spanning wordt steeds groter en de ontvanger vraagt zich af waar de ander heen wil.

### **Verhang uzelve:**

Beginnen met reeks niet willekeurige vragen en opmerkingen. De vragen zitten vol toespelingen op het slechte nieuws. De spanning wordt steeds groter en je laat de ontvanger zelf het slechte nieuws ontdekken en verwoorden.

### **De bittere pil vergulden:**

Na het brengen van het slechte nieuws snel overgaan op het beter afschilderen van de nieuwe toestand dan dat die werkelijk is. De bittere pil verzachten door te attenderen op alle mogelijke voordelen van het slechte nieuws

### **Rechtvaardigen:**

Ná of zelfs vóór het brengen van het slechte nieuws snel overgaan op de redenen die de mededeling moeten rechtvaardigen. Bij voorbaat je onschuld neerzetten en je indekken.

### **Vals medelijden:**

Ná of zelfs vóór het brengen van het slechte nieuws over jezelf en je eigen ervaringen praten of het medeleven niet werkelijk menen.

- ik ken dat gevoel; ik heb dat al zo vaak meegemaakt
- ik weet nog goed hoe dat was toen het mij overkwam
- ik had laatst ook iets dergelijks, ik dacht ik ga door de grond

### **Je er vanaf maken:**

De confrontatie vermijden door zelf geen contact met de ontvanger te hebben maar het slechte nieuws te versturen per tussenpersoon (één of meer), per brief, per e-mail, per krantenbericht, per SMS, of wat meer je zoal kunt verzinnen.

### **Inpakken en wegwezen:**

De confrontatie verkorten door zonder omhaal het slechte nieuws te vertellen en dan onmiddellijk te verdwijnen. Niet reageren of zelfs niet letten op de ontvanger.

Niets uit deze uitgave en/of de bijbehorende deelnemersmaterialen mag geheel of gedeeltelijk worden gereproduceerd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tribus Training