

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| INLEIDING “OMGAAN MET AGRESSIE” | 3 |
| 1. WAT IS AGRESSIE? | 4 |
| 1.1 DEFINITIE VAN AGRESSIE | 4 |
| 2 HOE ONTSTAAT AGRESSIE? | 5 |
| 3 VORMEN VAN AGRESSIE | 6 |
| 3.1 EMOTIONELE AGRESSIE | 6 |
| 3.2 INSTRUMENTELE AGRESSIE..... | 7 |
| 3.3 EMOTIES BIJ AGRESSIE | 7 |
| 3.4 UITINGEN VAN AGRESSIE | 7 |
| 4 ABCD-GEDRAG | 9 |
| 4.1 ABCD-GEDRAG; HOE GA JE HIER EFFECTIEF MEE OM? | 10 |
| 5 WIE SPELEN ER EEN ROL BIJ AGRESSIE? | 11 |
| 6 WAT DOET AGRESSIE MET ONS? | 12 |
| 6.1 FYSIEKE REACTIES..... | 13 |
| 7 OMGAAN MET AGRESSIE | 14 |
| 7.1 OMGAAN MET INSTRUMENTELE AGRESSIE | 14 |
| 7.2 OMSCHRIJVING STAPPENPLAN OMGAAN MET INSTRUMENTELE AGRESSIE | 15 |
| 7.3 OMGAAN MET EMOTIONELE AGRESSIE | 16 |
| 7.4 OMSCHRIJVING STAPPENPLAN OMGAAN MET EMOTIONELE AGRESSIE | 16 |
| 7.5 SCHEMATISCH WEERGAVE OMGANG MET AGRESSIE:..... | 18 |
| 8 WAARNEMEN EN INTERPRETEREN | 19 |
| 9 COMMUNICATIE | 21 |
| 9.1 DE VIJF COMMUNICATIEWETTEN | 21 |
| 9.2 BASIS GESPREKVAARDIGHEDEN..... | 22 |
| 9.3 LUISTEREN..... | 22 |
| 9.4 SAMENVATTEN | 24 |
| 9.5 DOORVRAGEN..... | 24 |
| 10 AANBEVELINGEN VOOR GEDRAG TIJDENS GEWELDSITUATIES | 27 |
| 10.1 ZELFCONTROLE | 27 |
| 10.2 INDIRECTE SITUATIECONTROLE | 28 |
| 10.3 VERBALE COMMUNICATIE | 29 |
| 10.4 FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN | 29 |
| 10.5 INGE | 30 |
| 10.6 HET ONTVANGEN VAN FEEDBACK | 31 |
| 10.7 'JA MAAR....' | 31 |
| 10.8 NON-VERBALE COMMUNICATIE | 32 |
| 10.9 JE EIGEN VEILIGHEID..... | 33 |
| 11 CONFLICTHANTERING | 36 |
| 12 AGRESSIE: EEN INGRIJPENDE ERVARING | 38 |
| 12.1 DE GEVOLGEN | 38 |
| 12.2 DE VERWERKING | 39 |
| 12.3 STAGNATIE VAN DE VERWERKING | 39 |
| 12.4 GESPREKKEN NA AGRESSIE | 39 |
| 13 OEFENINGEN | 40 |
| 14 BIJLAGEN | 44 |

INLEIDING “OMGAAN MET AGRESSIE”

In je werk als professional kan het voorkomen dat je in aanraking komt met agressief gedrag. Het adequaat hiermee omgaan is een belangrijke taak. Deze taak kan belastend zijn omdat het soms voorkomt dat je in de omgang met medewerkers/cliënten het gevoel hebt dat je jezelf 'staande moet houden' tijdens moeilijke situaties en deze ook nog eens moet oplossen.

Wanneer je het gevoel hebt dat dit niet lukt, kan dit je een onprettig gevoel geven en ook je zelfvertrouwen aantasten. Helemaal wanneer agressie op de loer ligt of een agressie-ervaring je is overkomen. Hoe ga je daar mee om en belangrijker nog, hoe voorkom je dit?

In deze training gaan we dieper in op wat agressie is, hoe het ontstaat, welke vormen van agressie er zijn, wat de kenmerken van agressie zijn en hoe je op een professionele wijze met agressie omgaat. Ook besteden we aandacht aan je communicatie en optimaliseren we daar waar nodig je communicatieve vaardigheden. Met als doel dat je je werk met plezier, vol zelfvertrouwen en op die manier kunt doen zoals je dat graag wilt doen!

Veel plezier en succes!

1. WAT IS AGRESSIE?

Om met agressie te kunnen omgaan zul je eerst agressie als zodanig moeten kunnen herkennen. Is een opgeheven vinger agressie? Of reken je schreeuwen en schelden onder agressie? En is dodelijk zwijgen ook agressie?

Iedereen heeft hier mogelijk een ander idee over. We bedoelen dus niet allemaal hetzelfde als we het over agressie hebben. Het is wel zo praktisch als we weten wat de ander met agressie bedoelt. We bespreken daarom de definitie van agressie, waar agressie vandaan komt, welke vormen je kunt aantreffen en wie van deze vormen gebruikt maakt.

1.1 DEFINITIE VAN AGRESSIE

Er bestaan verschillende definities van agressie. De nu volgende beschrijving wordt het meest gebruikt en benadert het beste de vormen van gedrag die in de praktijk vaak als agressie wordt ervaren.

'Agressie is een uiting om bij de ander schade toe te brengen en die bij een ander als bedreigend wordt ervaren'.

Persoonlijke interpretatie

Agressie is persoonsgebonden en afhankelijk van persoonlijke ervaringen. In de definitie spreken we over agressief gedrag als dit bij de ontvangende persoon bedreigend overkomt. En omdat de een stemverheffing agressief vindt en de ander pas over agressie praat wanneer er echt bedreigingen worden geuit is het vooral een persoonlijke interpretatie. Het gaat vooral om de manier hoe je het beleeft en hoe je ermee omgaat.

Overleven

Door de eeuwen heen zijn we er als het ware achter gekomen dat communiceren door middel van praten en niet door emotionele uitingen een probleemsituatie vaak eerder oplost. Immers, door over een situatie met elkaar te praten blijft de emotie dikwijls weg. Uitingen van agressie werden steeds meer vervangen door woorden. Je kunt stellen dat wanneer je te maken krijgt met agressie de communicatie door middel van praten is mislukt. Er is dan iets gebeurd waardoor de emotie zo hoog is opgelopen dat communicatie met woorden niet meer mogelijk is en men is terugvallen op onze oervorm van communicatie: agressie als vorm van overleven.

2 HOE ONTSTAAT AGRESSIE?

Meerdere oorzaken

Wat de reden is voor het feit dat de een meer gebruik maakt van agressie dan de ander kan verschillende oorzaken hebben. De oorzaak kan puur biologisch zijn door een verschillende hoeveelheid hormonen. Het kan aangeleerd gedrag zijn vanuit een milieu of cultuur waarin gebruik van agressie normaal is. Het kan ook een mechanisme zijn dat vanuit een trauma wordt gestuurd. Ook kan het zijn dat mensen beïnvloed worden door stoffen van buitenaf zoals alcohol en drugs. En agressie kan passen in een psychiatrisch ziektebeeld of onderdeel zijn van een psychische stoornis.

Belangrijk om te weten is dat agressie vaak geen spontaan gedrag is. De agressor (de persoon die de agressie gebruikt) bouwt de agressie op. Dit proces van agressief worden kan natuurlijk opgebouwd worden zonder dat we dat waarnemen en de agressor kan dus al agressief zijn voor we met hem of haar geconfronteerd worden.

3 VORMEN VAN AGRESSIE

Om adequaat op agressie te kunnen reageren is het in de eerste plaats van belang om goed te kijken naar de vorm van agressie die wordt gebruikt. Is het de vorm van agressie die men in de oertijd gebruikte als verdediging of als aanval?

Op de tweede plaats is van van belang dat we niet alleen stilstaan bij deze twee vormen van agressie maar ook bij de mensen die er gebruik van maken. Ieder mens, hoe 'normaal' en 'doorsnee' ook is een uniek wezen dat reageert vanuit zijn of haar ervaringen, eigenschappen, normen en waarden. Het is dan ook goed om stil te staan bij mensen die door externe factoren vanuit een psychische stoornis bijvoorbeeld of onder invloed van alcohol of drugs agressief gedrag vertonen.

Tegenwoordig spreken we van de volgende vormen van agressie:

- 1) emotionele agressie
- 2) instrumentale agressie

Emotionele agressie:

- Is geboren uit een gevoel
- Is een gevoel van onmacht, verdriet of boosheid
- Iedereen kan emotionele agressie vertonen

Instrumentale agressie:

- Is niet geboren uit een gevoel
- Wordt bewust gebruikt om een doel te bereiken
- Hier ligt geen emotie aan ten grondslag maar ratio/verstand

3.1 EMOTIONELE AGRESSIE

Iemand wordt emotioneel omdat de dingen niet zo gaan zoals hij dat graag zou willen. Als je een doel wilt bereiken stippel je een weg uit om daar te komen. Op de weg die je bewandelt naar je doel kun je onvoorziene hindernissen tegenkomen waar we overheen, omheen of onderdoor kunnen. Je doet dat meestal door deze hindernissen weg te laten halen door er met anderen over te communiceren of we nemen de hindernissen zelf weg.

Als de hindernissen te nemen zijn levert dit niet veel negatieve emoties op. Echter, we bouwen een emotionele lading op als de hindernissen te veel of te groot zijn. De situatie keert zich dan in het negatieve en je hebt er geen grip meer op. Door toedoen van iemand of iets word je dan gehinderd in het halen van je doelen. Hierdoor ontstaat er vaak een gevoel van onmacht, verdriet of boosheid en ben je niet bij machte om met woorden de situatie positief te keren. Vervolgens ben je niet meer in staat goed na te denken en krijgen je emoties steeds meer de overhand. Oftewel, er is een niveau bereikt waarop we niet meer vanuit onze ratio reageren maar vanuit onze emotie. Anders gezegd: we reageren niet meer met ons verstand maar vanuit ons gevoel.

TIP: Bij emotionele agressie speelt iemand in op je zwakke punten of schuldgevoelens. Hij of zij zal proberen jou verantwoordelijk te maken voor zijn of haar daden en tegelijkertijd bevestiging te krijgen voor het gevoel 'Ik ben iemand!'

De kenmerken van emotionele agressie

Bij emotionele agressie zijn een aantal kenmerken te onderscheiden die tegelijk kunnen plaatsvinden. De kenmerken zijn:

- Reactief gedrag
- Emotioneel gedrag
- Opeenvolging van negatieve gebeurtenissen

- Niet-persoonsgebonden gedrag
- Niet-doelgericht gedrag
- Controleverlies
- Niet-persoonlijk gericht gedrag

3.2 INSTRUMENTELE AGRESSIE

Deze vorm is niet geboren uit een gevoel, maar wordt gebruikt als middels om een bepaald doel te bereiken. Aan deze vorm van agressie ligt dus geen emotie ten grondslag maar is een reactie vanuit de ratio of het verstand.

De kenmerken van instrumentele agressie

Bij instrumentele agressie zijn een aantal kenmerken te onderscheiden die tegelijk kunnen plaatsvinden. De kenmerken zijn:

- Actief gedrag
- Niet-emotioneel gedrag
- Berekenend
- Imponerend gedrag
- Als het doel niet wordt bereikt wordt de agressor steeds agressiever
- De agressie is persoonlijk gericht
- De agressor uit dreigementen

TIP: Bij instrumentele agressie is iemand erop uit je bang te maken door te dreigen, fysiek of met een wapen. Dit gedrag zie je nogal eens bij mensen die 'hun recht komen halen' bij een loket bijvoorbeeld.

3.3 EMOTIES BIJ AGRESSIE

Emoties die onderliggend een rol spelen bij agressief gedrag kunnen zijn:

- Ik ben boos!
- Ik voel me machteloos/lk voel me bedreigd!
- Ik verdedig mij: ik wil overleven!
- Ik val aan: ik wil iets wat de ander heeft!

TIP: mensen die boos zijn willen begrip en hebben een specifieke behoefte

3.4 UITINGEN VAN AGRESSIE

Mensen kunnen op verschillende manieren hun agressie uiten:

- verbaal
- intimiderend
- seksueel
- discriminerend
- fysieke: gericht op mensen of gericht op goederen
- gewelddadig: gericht op mensen of gericht op instellingen

We kunnen ook wel zeggen dat agressie vrijwel altijd een grensoverschrijding is. Maar wat is een grens? Dit is afhankelijk van de situatie.

TIP: als jij je gechanteerd voelt, is het belangrijk om na te gaan bij jezelf of je je grenzen wel goed genoeg in het oog houdt en bewaakt!

Graag geven we je nog kenmerken van verbaal en non-verbaal gedrag die tot agressie kunnen leiden, deze kenmerken zijn:

- gejaagd overkomen
- persoon is rusteloos
- de persoon praat snel en met luide stem
- de persoon transpireert meer en trilt mogelijk met armen en benen
- ballen van vuisten
- soms stijf over elkaar gevouwen armen met opgetrokken schouders (Hiermee sluit de persoon zich af voor anderen)
- spanning in het gezicht
- samengeperste lippen en neusvleugels die openstaan
- grote ogen/of fronzen van de wenkbrauwen
- ademen met diepe zucht en soms langere tijd de adem inhouden
- soms ijsberen
- ongeduld: trommelen met nageld of knarsen met tanden
- tegen dingen aanschoppen of met vuist op de tafel bonken (let op: dit is een eerste teken van provocerend gedrag!)
- aantijgingen en bedreigingen uiten om jou te prikkelen (makkelijk, want dan 'begin jij met de ruzie...')
- hard praten
- met deuren slaan

4.1 ABCD-GEDRAG; HOE GA JE HIER EFFECTIEF MEE OM?

- A** **Klagen → IK**
- meeveren
 - argumenteren waarom je het begrijpt
 - afronden (hoe nu verder)
- B** **Kritiek op regels en beleid → JULLIE**
- meeveren
 - argumenteren waarom het is zoals het is
 - afronden (hoe nu verder)
- C** **Kritiek op de persoon → JIJ**
- kort negeren
 - ongewenst gedrag benoemen en grenzen stellen
 - voor de keuze stellen
- D** **Te dreigend gedrag → (BE)DREIGEND**
- ongewenst gedrag benoemen
 - norm aangeven
 - gesprek beëindigen

5 WIE SPELEN ER EEN ROL BIJ AGRESSIE?

De manier om agressie effectief tegen te gaan is om samen te werken met alle deelnemers in het gehele proces van de agressie. Ieder met zijn eigen verantwoordelijkheid. Samen de rijen sluiten heeft het meeste effect. Als iedereen op elk niveau zijn beslissingen en acties neemt zal dit elkaar versterken.

Betrokken die een rol spelen bij het ontstaan van agressie zijn:

- de samenleving
- de overheid
- de organisatie
- de professional
- de klant/de cliënt/de medewerker

6 WAT DOET AGRESSIE MET ONS?

We weten inmiddels wat agressie is, hoe het ontstaat, wie er allemaal een rol spelen en wat ons belangrijkste wapen ertegen is (communicatie). Maar hoe reageren we in werkelijkheid als agressie op ons afkomt? Wat zijn onze eerste spontane reacties erop? En wat gebeurt er intussen in ons lichaam en met onze geest als we met een agressieve situatie worden geconfronteerd?

Eigen manier van reageren

De een laat het er niet bij zitten, de ander heeft de neiging om met een grote boog om agressieve conflicten heen te lopen. Sommigen van ons gaan schelden, voelen hun handen jeuken als ze agressie ontmoeten. Weer anderen klappen dicht als ze agressief worden behandeld. Je kunt dus stellen dat iedereen op zijn of haar eigen manier reageert.

Het is zelfs mogelijk dat je het ene moment zo reageert en de ander keer zus. Dat heeft met de situatie te maken en hoe we ons in die situatie voelen. Bepaalde reacties komen echter vaker voor dan anderen en zijn daarom dominant te noemen.

Wanneer we in het algemeen kijken naar de manier van reageren op agressie, kun je een grove indeling maken. We onderscheiden drie manieren van reageren:

- 1) vechten: fysiek of verbaal aanvallen of verdedigen
- 2) vluchten: uit angst vermijden van situaties of personen
- 3) verstarren: niet meer bewegen, niet meer kunnen reageren.

Automatische reacties

Of je met een van deze manieren reageert op teleurstelling, onvrede en agressie hangt voor een groot gedeelte af van je persoonlijkheid, je opvoeding en ervaringen. Deze reacties zijn ongecontroleerde primaire reacties die niet door gedachten worden gestuurd. Het zijn eigenlijk automatische reacties die je vanuit je persoonlijkheid, opvoeding en ervaringen geeft zonder erbij na te denken.

1) Vechten

Vechten kun je opvatten als fysiek aanvallen of verdedigen. Maar onder vechten kunnen we ook verstaan: vijandig gedrag dat gericht is op het verstoren van de eigen positie ten koste van die van de ander. Door gebruik te maken van macht en agressie wordt de positie van de ander ondermijnd.

TIP: Als een conflict op een dergelijke manier escaleert dan is de werkrelatie ernstig verstoord. De verliezer kent gevoelens van vernedering en wraak en zal niet snel bereid zijn opnieuw redelijk samen te werken. Een conflict loopt dan uit in een machtsstrijd.

2) Vluchten

Met vluchten bedoelen we hier niet alleen het ervan doorgaan, maar vooral het uit angst vermijden van situaties of personen. Iemand kan vluchten uit angst voor de agressie van de ander. Degene die vlucht heeft het gevoel weerloos te zijn en niet voor zichzelf op te kunnen komen in een situatie. Uiteindelijk kan dit een negatief zelfbeeld en weinig zelfvertrouwen tot gevolg hebben.

TIP: Vluchtgedrag kan ook voortkomen uit angst voor de eigen agressie. Op het moment dat je een situatie om deze reden ontloopt, geef je toe aan een reactie op een situatie waarin je eigenlijk voet bij stuk had moeten houden...

3) Verstarren

Verstarren betekent letterlijk niet meer bewegen. We bedoelen hiermee dat we door angst in het geheel niet meer kunnen reageren. We kunnen niet meer nadenken en handelen en worden als het ware daardoor een gewild slachtoffer van de agressor.

We kunnen concluderen dat er altijd een primaire reactie aanwezig is als natuurlijke uiting in een agressieve situatie.

6.1 FYSIEKE REACTIES

De manier waarop je lichaam reageert ten tijde van stress kan bij iedereen heel verschillend zijn. Veel voorkomende reacties die zichtbaar en voelbaar zijn, zijn:

- je wordt rood
- je hartslag versnelt
- je ademhaling verhoogt
- je lichaam spant zich
- je trilt
- je buik spant zich
- je transpireert

7 OMGAAN MET AGRESSIE

Het is heel gewoon dat je geraakt wordt door agressie; bij veel mensen roept agressief gedrag emoties op als bijvoorbeeld angst of woede. In zo'n geval bestaat er het risico dat deze emoties in je handelen de boventoon gaan voeren. Je kunt beter rationeel en professioneel met de situatie omgaan. Daarom is het goed deze emoties in zekere zin te kunnen controleren (zelfcontrole), je kunt dan een keuze maken hoe je op het agressief gedrag gaat reageren.

Jezelf onder controle houden

Om met agressie om te kunnen gaan is het zaak jezelf onder controle te houden zodat je kunt blijven nadenken. Het gaat erom dat je professioneel handelt, dit houdt in: bewust handelen, berustend op een eigen keuze. Misschien wel met, maar niet beheerst door emoties.

Hoe doe je dat nou omgaan met agressie? Hierbij let je hoofdzakelijk op twee aspecten:

- 1) het verlagen van je spanningsniveau bij jezelf
- 2) gebruik maken van de stappenplannen voor omgaan met agressie

1) Het verlagen van je spanningsniveau bij jezelf, dit doe je door:

- lichamenlijk te ontspannen
- de eventuele koppeling persoon/gedrag los te laten
- actief te luisteren
- jezelf de ruimte te geven om fouten te maken

Er zijn verschillende manieren om professioneel met agressie om te gaan. Dit is voornamelijk afhankelijk van de soort agressie: emotionele agressie of instrumentele agressie. Het is noodzakelijk dat je anders reageert op de vormen van agressie als je het gedrag van de agressor wil beïnvloeden en doen afnemen.

TIP: Het belangrijkste is dat wanneer je ervaart dat je je in een onveilige situatie begeeft je altijd eerst zorgt voor je eigen veiligheid. Zorg eerst voor jezelf zodat je voor de ander kunt zorgen.

2) Gebruik maken van de stappenplannen voor omgaan met agressie

7.1 OMGAAN MET INSTRUMENTELE AGRESSIE

We gaan nu in op het stappenplan voor omgaan met instrumentele agressie. Hierbij is het belangrijk dat je je bewust bent van de volgende aspecten:

- Erken dat je bang bent en blijf scherp
- Benoem het dreigende gedrag en je reactie daarop
- Gebruik geen geweld en dreig niet
- Blijf positief en beleefd
- Veroordeel de ander niet
- Vraag wat de bedoeling is
- Weiger medewerking maar voorkom gezichtsverlies
- Schakel anderen in voor je eigen veiligheid

Het stappenplan voor omgaan met instrumentele agressie:

- **Stap 1:** benader de persoon met een open houding
- **Stap 2:** laat de persoon zijn boosheid uiten
- **Stap 3:** vat samen en stel vragen
- **Stap 4:** stel grenzen
- **Stap 5:** bied een oplossing
- **Stap 6:** sluit positief af

7.2 OMSCHRIJVING STAPPENPLAN OMGAAN MET INSTRUMENTELE AGRESSIE**Stap 1: benader de persoon met een open houding**

Dit is het eerste wat je doet, echter zodra je merkt dat je te maken hebt met instrumentale agressie is het zaak je dit zo snel mogelijk verandert. Houd dan fysiek afstand, zorg dat je zo staat dat je een vluchtweg hebt en zorg ervoor dat je stevig staat en maak oogcontact (ga niet recht voor iemand staan dit kan juist agressief overkomen).

Stap 2: laat de persoon zijn boosheid uiten

Iemand die boos is wil begrip en heeft een bepaalde behoefte. Geef de ander daarom de ruimte om deze emoties te uiten. Door actief te luisteren en goed te observeren en een ontspannende houding aan te nemen straalt je rust uit. Verder is het van groot belang dat je de persoon uit laat praten/razen. Doe je dit niet dan kan dit de persoon in de war doen raken en hem het idee geven dat er niet naar hem geluisterd wordt en kan de emotie hoger oplopen.

Stap 3: vat samen en stel vragen

Vooral wanneer de emoties hoog oplopen kan een verhaal onsamenhangend voor je zijn. Er is een aaneenschakeling van allerlei dingen die voor vele verschillende gevoelens zorgen. Vat daarom frequent samen om te checken of je het goed begrepen hebt. Je laat hiermee tevens merken dat je luistert en interesse toont. Stel gerichte vragen om duidelijkheid te krijgen wanneer je iets niet helemaal begrijpt. En stel vragen over het doel van het gedrag dat de persoon toont. Je wilt tenslotte voor je eigen veiligheid weten waar dit gedrag toe leidt.

Stap 4: stel grenzen

Het is belangrijk dat je gelijk je grenzen aangeeft. Hoe eerder je je grenzen aangeeft, hoe lager de heftigheid van de agressie is. De emotie bij instrumentele agressie speelt in het begin van de situatie namelijk nog niet zo'n rol. Dit betekent dat de heftigheid van de agressie in het begin het laagst is. Als je lang wacht met grenzen stellen en ook niet aan de eis van de agressor tegemoet kunt of wilt komen, gaat de agressor zijn agressie verhogen en dat kan gevaarlijk zijn.

Houd je aan regels en voorschriften

Verder is het belangrijk dat je je in deze fase aan de regels en voorschriften houdt. Iemand die instrumentele agressie gebruikt is eropuit dat jij je niet aan de regels houdt. Geef je toe, dan bevestig je het gedrag van iemand die met gebruik van agressie zijn zin krijgt. En de kans is dan groot dat de persoon vaker agressie zal gebruiken om zijn zin te krijgen.

Benoem het ongewenste gedrag en laat weten dat je dat gedrag niet accepteert. Geef aan wat je wilt, maar maak er geen machtspeel van. Daarnaast is het van belang dat je de leiding terugneemt door aan te geven wat er gaat gebeuren. Ben hier kort en zakelijk over en zolang jij de leiding hebt in het gesprek, bepaal jij de koers.

Stap 5: bied een oplossing

Bied de persoon als het mogelijk is een keuze en geef hierbij duidelijk aan welke keuzes hij of zij heeft en welke gevolgen deze hebben.

Stap 6: sluit positief af

Op het moment dat je alles of de op dat moment belangrijkste zaken hebt besproken breek dan het gesprek af. Ook hier is het belangrijk dat je het gesprek op een positieve manier afsluit, dat maakt dat je professioneel overkomt (let op: als je na het gesprek blijft staan is de kans groot dat alles weer opnieuw begint. Beëindig het gesprek dus en loop verder).

7.3 OMGAAN MET EMOTIONELE AGRESSIE

We gaan nu in op het stappenplan voor omgaan met emotionele agressie. Hierbij is het belangrijk dat je je bewust bent van de volgende aspecten:

- Geef aandacht en help de ander controle te hervinden
- Praat emoties niet weg: toon oprecht begrip
- Veer eerst mee en zoek dan naar een oplossing
- Bied zonodig excuses aan
- Let op signalen die op escalaties wijzen
- Stel je op als bemiddelaar niet als vijand
- Maak gebruik van verassing en humor
- Werk aan een goede relatie
- Onderhandel over de belangen van beiden
- Neem het gedrag serieus

Het stappenplan voor omgaan met emotionele agressie:

- **Stap 1:** benader de persoon met een open houding
- **Stap 2:** laat de persoon zijn boosheid uiten
- **Stap 3:** vat samen en stel vragen
- **Stap 4:** toon begrip
- **Stap 5:** geef informatie
- **Stap 6:** bied een oplossing
- **Stap 7:** sluit positief af

7.4 OMSCHRIJVING STAPPENPLAN OMGAAN MET EMOTIONELE AGRESSIE**Stap 1: benader de persoon met een open houding**

Dit is het eerste wat je doet, echter zodra je merkt dat je te maken hebt met instrumentale agressie is het zaak je dit zo snel mogelijk verandert. Houd dan fysiek afstand, zorg dat je zo staat dat je een vluchtweg hebt en zorg ervoor dat je stevig staat en maak oogcontact (ga niet recht voor iemand staan dit kan juist agressief overkomen).

Stap 2: laat de persoon zijn boosheid uiten

Iemand die boos is wil begrip en heeft een bepaalde behoefte. Geef de ander daarom de ruimte om deze emoties te uiten. Door actief te luisteren en goed te observeren en een ontspannende houding aan te nemen straal je rust uit. Verder is het van groot belang dat je de persoon uit laat praten/razen. Doe je dit niet dan kan dit de persoon in de war doen raken en hem het idee geven dat er niet naar hem geluisterd wordt en kan de emotie hoger oplopen.

Stap 3: vat samen en stel vragen

Vooral wanneer de emoties hoog oplopen kan een verhaal onsamenhangend voor je zijn. Er is een aaneenschakeling van allerlei dingen die voor vele verschillende gevoelens zorgen. Vat daarom frequent samen om te checken of je het goed begrepen hebt. Je laat hiermee tevens merken dat je

luistert en interesse toont. Stel gerichte vragen om duidelijkheid te krijgen wanneer je iets niet helemaal begrijpt. En stel vragen over het doel van het gedrag dat de persoon toont. Je wilt tenslotte voor je eigen veiligheid weten waar dit gedrag toe leidt.

Stap 4: toon begrip

Bij emotionele agressie is het van belang dat je je inleeft in het gevoel van de ander. Voel je niet te snel persoonlijk aangevallen. Ga nooit in discussie met de persoon, want dan kan deze zich niet serieus genomen voelen waardoor de agressie alleen maar kan toenemen. Ontken ook niet wat er is gebeurd en vermijd zinnen als 'Daar kan ik ook niks aan doen'. Gebruik zinnen als "Ik snap oprecht dat je hier heel boos over bent", dit werkt agressieverlagend.

TIP: Wanneer de agressie zo hoog is opgelopen dat de persoon bedreigend overkomt stel dan je grenzen maar toon tegelijkertijd ook begrip: 'Ik snap dat je hier heel boos over bent, alleen wil ik eerst dat je stopt met mij uit te schelden en dan wil ik je graag verder helpen'.

Stap 5: geef informatie

Geef als het kan relevante en concrete informatie over mogelijke oorzaken en achtergronden over de situatie. Let erop dat als je dit doet de informatie wel moet kloppen. Op het moment dat je hier niet zeker van bent, kun je dit het beste ook aangeven. Doe je dit niet en laat je je verleiden tot het doen van uitspraken die niet waar zijn of gissingen dan is de kans groot dat de persoon weer agressief wordt.

Stap 6: bied een oplossing (en maak afspraken)

Tijdens deze stap is het van belang dat je of op eigen initiatief (indien mogelijk) of gezamenlijk een oplossing zoekt of mogelijk een alternatief biedt in de situatie. Als je geen alternatief hebt is het belangrijk dat je dit zegt.

Maak ook afspraken over datgene wat je gezamenlijk noemt en overeenkomt. Laat blijken wat jij voor de persoon kunt doen of proberen, ook al is dat misschien weinig. Hierdoor voelt de persoon zich serieus genomen. Kom je er niet uit, zorg dan dat je hulp krijgt! En er zijn natuurlijk ook situaties waarin je zelf mogelijk geen oplossing kunt bieden. Dan is het belangrijk dat je de persoon doorverwijst.

Stap 7: sluit positief af

Zorg ervoor dat je het gesprek op een positieve manier afsluit. Een vriendelijk woord of het aanbieden van een glas water of kopje koffie doet vaak wonderen. Het kan zijn dat de persoon in kwestie niet altijd vriendelijk bij je vertrekt. Dit komt dan doordat de uitkomst van het gesprek ze dan niet aanstaat. Belangrijk in deze situatie is dan dat je ook bij deze reactie positief afsluit (let er op dat je toonzetting aansluit bij de situatie).

7.5 SCHEMATISCH WEERGAVE OMGANG MET AGRESSIE:

| Stap | Emotionele agressie | Instrumentele agressie |
|------|---|------------------------|
| 1 | Benader de persoon met een open houding | |
| 2 | Laat de persoon zijn boosheid uiten | |
| 3 | Vat samen en stel vragen | |
| | <i>Stel de juiste vorm van de agressie vast en volg het juiste stappenplan</i> | |
| 4 | Toon begrip | Stel grenzen |
| 5 | Geef informatie | Bied een oplossing |
| 6 | Bied een oplossing | Sluit positief af |
| 7 | Sluit positief af | - |

8 WAARNEMEN EN INTERPRETEREN

'Het is niet altijd wat het lijkt'

Je hebt soms bij voorbaat al bepaalde ideeën over wat je waarneemt als je kijkt of luistert. Zoals we eerder al zeiden zijn die ideeën en persoonlijke overtuigingen vaak gekleurd door je opvoeding, je normen- en waardenstelsel, opleiding en andere ervaringen. Zij vormen als het ware 'de bril waardoor je kijkt'. Realiseer je dat je gesprekspartner hele andere overtuigingen en inzichten kan hebben. Het kan heel verhelderend zijn om op zijn tijd 'te wisselen van bril'.

Proces

We leggen je graag uit hoe het werkt: waarnemen en interpreteren. Op het moment dat je met je zintuigen iets observeert, interpreteer je deze observatie direct. Het proces verloopt als volgt:



Communicatie tussen twee mensen is een kettingreactie, een optelsom van achtereenvolgende reacties. Deze reacties uiten zich in een bepaald gedrag. Waarom reageren mensen zoals ze reageren? Oftewel, het gaat om gedrag en waarneming.

Stap 1 – waarneming (ik zie / ik hoor)

Je neemt het gedrag van de ander waar vanuit je eigen gezichtspunt.

Bijvoorbeeld: Je snapt iets niet en vraagt aan je collega om jou te helpen. Je ziet je collega fronsen en je hoort hem zuchten. Je hoort hem zeggen: "Sorry hoor, maar ik heb even wat beters te doen. Een andere keer misschien". Vervolgens zie je hoe hij zijn rug naar je toekeert.

Stap 2 – beoordeling/toetsing (ik vind)

Je beoordeelt het gedrag door het te spiegelen aan je eigen norm.

Stap 3 – interpretatie/uitleg (ik denk)

Valt het gedrag buiten jouw norm, dan ga je dus nadenken wat de reden van het gedrag kan zijn. Met andere woorden, je gaat het gedrag uitleggen, je zoekt er een verklaring voor. Daarbij kun je iets goedpraten.

Stap 4 – emoties (ik voel)

De verklaring die jij hebt gegeven aan het gedrag van de ander bepaalt het gevoel dat je krijgt.

Stap 5 – gedrag (ik doe)

Uiteindelijk geef je uiting aan je gevoel, je oordeel en je gedachten door je gedrag. Alleen deze laatste stap is zichtbaar voor de ander. De andere stappen zitten in ons hoofd.

Luisteren naar de ander

Omdat je niet kunt weten wat de ander denkt, reageer je vaak op de buitenkant van mensen. Je geeft dan zelf een interpretatie van dit uiterlijk waarneembaar gedrag. Het kan zijn dat je interpretatie niet klopt met de werkelijkheid. Daarom is het van groot belang in het algemeen en zeker in relatie tot omgaan met agressie om na te gaan of jouw interpretatie van een waarneming juist is. Een goede interpretatie begint bij goed luisteren naar de ander.

9 COMMUNICATIE

Communicatieve vaardigheden

Als begeleider of leidinggevende spelen je communicatieve vaardigheden in relatie tot omgaan met agressie een zeer belangrijke rol. Sterker nog communicatie is *het* en je *enige* wapen tegen agressie. Het is van groot belang dat wanneer je verantwoord, zelfverzekerd en professioneel om wil gaan met agressie je belangrijkste gespreksvaardigheden op pijl horen te zijn. We hebben het dan over luisteren, samenvatten en (door)vragen: de *lsd*-methode.

LSD-methode

Als je deze methode toepast en optimaal beheerst kun je feilloos anticiperen tijdens elk moment van het gesprek. Je beschikt dan over de vaardigheid om in een vloeiende beweging te luisteren, samen te vatten en daar waar nodig door te vragen. Tevens zorg je met deze manier van converseren tegelijkertijd voor een duidelijke structuur en 'bewaak' je de sfeer in het gesprek.

Effectieve en professionele communicatie

De wijze waarop je communiceert en het gedrag dat je hierbij laat zien en hoe jij reageert op dat van de ander bepaalt voor een groot deel de kwaliteit en het verloop van je (agressie-)gesprek. Kortom, effectieve en professionele communicatie en inzicht in je eigen gedrag en dat van de ander vereisen kennis en vaardigheid!

Als we met een medemens in contact willen treden, spreken wij hem aan. De taal is ons meest vanzelfsprekende middel en instrument om tot wederzijds begrip te komen. Wij leren al vroeg dit middel te gebruiken en besteden veel energie en tijd om het te vervolmaken.

'Communicatie is gelukt als bij de ander mijn mededeling precies zo aankomt als ik het bedoelde'.

Zender —► Mededeling —► Medium —► Ontvanger

Er is sprake van wederzijds begrip als:

- wat wij zeggen (zenden) ook wordt begrepen (= ontvangen), zoals wij het bedoelden,
- wat de ander zegt (= zendt) ook wordt verstaan (= ontvangen), zoals hij het bedoelde.

Als het proces van wederzijds begrip zo eenvoudig zou zijn, waar komen dan de vele moeilijkheden vandaan? Wij weten immers allemaal uit eigen ervaring hoe vaak onze moeite om begrepen te worden mislukt ondanks de goede wil van beide gesprekspartners. Het gaat dus kennelijk niet alleen om de goede wil maar om een complex proces dat door allerlei factoren beïnvloed wordt.

9.1 DE VIJF COMMUNICATIEWETTEN

De Amerikaan Paul Watzlawick heeft samen met zijn medewerkers uitvoerig onderzoek gedaan naar 'de' communicatie en heeft een vijftal vaststaande regels ontdekt. Deze regels gelden dus altijd en overal waar sprake is van communicatie.

1) Je kunt niet niet communiceren, of: je communiceert altijd.

Ook al laat je een ander links liggen of probeer je contact te vermijden dan nog steeds is er sprake van communicatie. Bekende voorbeelden hiervan zijn de overvolle lift of tram; mensen proberen oogcontact of een gesprek te mijden. Dit neemt niet weg dat er nog steeds sprake is van communicatie, zo luidt de visie van Watzlawick.

2) Je communiceert zowel verbaal als non-verbaal.

Wat de zender probeert over te dragen, kan verbaal of non-verbaal zijn. Verbaal wil zeggen: alles wat je communiceert mét woorden. Non-verbaal wil zeggen alles wat je communiceert zonder woorden te gebruiken zoals gebaren, houding, mimiek en intonatie. Ongeveer 80 procent van de communicatie wordt bepaald door de non-verbale communicatie.

3) De waarheid bestaat niet, of: mijn realiteit is niet per se jouw realiteit.

Onderzoek wijst uit dat zo'n 10.000 prikkels per seconde ons 'bombarderen'. Het is logisch, dat deze prikkels niet allemaal via ons bewustzijn kunnen worden verwerkt. Dit betekent dat er tijdens het communiceren een filtering plaatsvindt. Deze filtering kan de communicatie vervormen. Als zender of ontvanger van een boodschap is het goed je hiervan bewust te zijn.

4) In elke communicatie zit een inhoudsniveau en een relatieniveau.

Het inhoudsniveau is het *wat* in communicatie. Het relatieniveau geeft de manier aan *hoe* de inhoud wordt gecommuniceerd. Hoewel wij vaak geneigd zijn in lastige situaties onze woorden (de inhoud) op een weegschaal te leggen, blijkt dat mensen juist meer gevoelig zijn voor de *manier* waarop die woorden worden uitgesproken (relatie)

5) In elke communicatie kies je voor een leidende of een volgende rol.

Het gaat er in deze regel om wie het in de communicatie voor het zeggen leeft. De rol die je in communicatie hebt ligt niet vast maar wisselt per situatie. Wel kan het zo zijn dat je een bepaalde voorkeur hebt voor het leiden of het volgen in communicatie. Dit komt tot uitdrukking in de basishouding die je in communicatie hebt en anderen reageren op deze houding.

9.2 BASIS GESPREKVAARDIGHEDEN

Om goed te communiceren als adviseur is het van belang dat je de volgende gespreksvaardigheden optimaal beheerst:

1. luisteren (parafraseren en reflecteren)
2. samenvatten
3. (door)vragen

Wanneer je deze gespreksvaardigheden actief inzet tijdens je gesprek zul je merken dat dit de kwaliteit van je gesprek ten goede komt. Kortom, communiceren met de lsd-methode. En al lijken deze vaardigheden simpel, in de praktijk valt het lang niet altijd mee ze goed toe te passen. Want hoe luister je nu goed en hoe vat je samen of welke vraag stel je wel en welke niet?

9.3 LUISTEREN**Respect en vrij van oordeel**

Als luisteraar zul je proberen te begrijpen wat de spreker bedoelt. Als je denkt dat je dat al weet luister je nog maar met een half oor of je geeft je eigen oordeel. Op het moment dat de emoties hoog oplopen zoals bij agressie dan luister je onder druk. Je luistervaardigheid wordt dan behoorlijk op de proef gesteld! Ditzelfde gevaar doet zich voor als je de spreker onderbreekt en je eigen visie op het probleem geeft. Luister dus met respect en zonder (voor-)oordeel. Probeer de persoon in kwestie echt te volgen en zijn bedoeling te achterhalen. Dan vallen je vanzelf hoofd- en bijzaken op zodat je gemakkelijker de grote lijn vasthoudt.

Tussen de regels door luisteren

Als je goed luistert, laat je dus merken dat je buiten de inhoud van de boodschap ook de eventuele emoties van wat de zender beleefde aanvoelt. Je besteedt er aandacht aan om de boodschap goed te verstaan op beide niveaus (inhoudelijk en relationeel niveau). Je *hoort* de betekenis die de boodschap heeft voor de zender.

Benoemen

Je kunt dit controleren én nog versterken door in eigen woorden te benoemen welke betekenis je hebt beluisterd. Je kunt dit onder andere doen op een vragende manier. Je schat immers gevoelens in en bent er niet altijd even zeker van of ze kloppen. In dat geval kun je bijvoorbeeld vragen 'Je bent ervan geschrokken, hè?' (reflectie) of 'En dat irriteert je?'

TIP: als je echt niet zeker weet wat er in de ander omgaat kun je dit het beste op die manier ook aangeven. Je voorkomt zo een eventuele irritatie over het mogelijk niet juist inschatten van de beleving van de ander, bijvoorbeeld: 'Ik merk iets bij je op alleen weet ik niet helemaal zeker wat het is....(Ben je misschien boos?)'.

In de praktijk blijkt dat luisteren nog niet zo eenvoudig is. We kennen verschillende niveaus van luisteren:

| Manier van luisteren | Uiterlijke reactie (wat je zegt/doet) | Innerlijke reactie (wat je voelt) |
|----------------------|---|---|
| Negeren | Je zegt/doet niks, kijkt niet naar de ander. | Je bent niet betrokken bij de ander. |
| Doen alsof | Je zegt dingen als 'ja ja', maar je zou niet kunnen herhalen wat de ander zegt. | Je bent met je hoofd en je gevoel niet bij dat wat de ander zegt. |
| Selectief luisteren | Je zegt dingen als 'ja, dat herken ik' of 'dat heb ik ook'. Je hebt de neiging de ander niet uit te laten praten. | Je bent meer geïnteresseerd in wat jou zelf is overkomen dan in het probleem van de ander. |
| Aandachtig luisteren | Je geeft de ander raad en advies, en zegt bijvoorbeeld: 'dat moet je zo oplossen'. | Je herkent wat de ander zegt, en voelt wat hij bedoelt. Je probeert een oplossing te geven die in jouw situatie goed was. |
| Empatisch luisteren | Begrip hebben en begrip tonen. Je luistert werkelijk, vraagt door, helpt de ander zijn eigen probleem op te lossen, zonder zelf oplossingen en adviezen te geven. | Je bent en voelt je werkelijk geïnteresseerd in het probleem van de ander en je wilt hem helpen zijn probleem op te lossen. |

Het spreekt voor zich dat naarmate het niveau van aandacht toeneemt ook de kwaliteit van het gesprek stijgt. Een goed gesprek kan eigenlijk alleen plaatsvinden op het niveau van empathie. Dit houdt verband met de verhouding van de externe dialoog (gesprek) en de interne dialoog (communicatie met jezelf).

Kenmerken van actief luisteren:

- oogcontact
- open houding
- mimiek
- hummen of ja-knikken
- aantekeningen maken
- vragen stellen
- samenvatten
- parafraseren (een kernachtige samenvatting geven van datgene wat iemand vertelt)
- reflecteren (het benoemen van het gevoel/emotie van de ander)

Voordelen van actief luisteren

Actief luisteren schept duidelijkheid. Door de uitgezonden boodschap opnieuw weer te geven voorkom je misverstanden.

- Actief luisteren stimuleert om open te staan voor de gedachten en gevoelens van de ander. Het terugkoppelen van ontvangen gevoelens en het hierbij aangeven van je eigen gevoelens schept een open klimaat.
- Actief luisteren bevordert het onderlinge vertrouwen. Adviezen, aanwijzingen, suggesties en dergelijke zijn uitingen van beter weten en dikwijls ook van onderschatting en wantrouwen.
- Actief luisteren bevordert de probleemoplossing. Niet alleen de zakelijke inhoud van het probleem, maar ook de achterliggende gedachten en gevoelens spelen mee bij de oplossing van een probleem.
- Door actief te luisteren bevorder je het dragen van eigen verantwoordelijkheid van de spreker. Als luisteraar stimuleer je de spreker zelf de weg naar een oplossing te laten vinden.

9.4 SAMENVATTEN**In contact**

Het werkt tijdens je communicatie met de ander heel goed om met regelmaat samen te vatten. Je blijft hierdoor goed in contact met je gesprekspartner. Doordat je kunt samenvatten laat je blijken dat je geluisterd hebt: interesse toont. Door goed samen te vatten voelt de ander zich vaak ook begrepen en is hij geneigd verder te praten. Zelf kun je toetsen of je de informatie goed begrepen hebt en geef je de ander nog een mogelijkheid eventuele opmerkingen of aanvullingen te geven. Bovendien is het ook een handig hulpmiddel om sturing te geven aan je gesprek. Hoe doe je dat samenvatten?

- geef aan dat je gaat samenvatten
- vat samen (korte herhaling van inhoud en emotie: parafraseren en reflecteren)
- stel een controle vraag

Voorbeeld van een samenvatting:

'Ik vat het even samen: als ik het goed begrepen heb, wilt u deze oplossing voor uw afdeling aanbrenge nog voor het einde van dit jaar, klopt dit?

9.5 DOORVRAGEN

Wil je het goede contact behouden met de ander en wil je nog beter geïnformeerd raken dan is het goed om vragen te stellen en dóór te vragen. Doordat je vragen stelt, toon je tevens interesse en ze geven jou en je gesprekspartner informatie over het onderwerp en de situatie. Met het stellen van vragen geef je je gesprek ook structuur en kun je sturen tijdens het gesprek.

Vraagsoorten

Het is goed om te weten welke soorten vragen er zijn en wanneer je ze het beste kunt gebruiken tijdens je gesprek. Er bestaan verschillende vraagsoorten:

- open vragen
- gesloten vragen
- meerkeuze vragen
- op- en neer vragen

Open vragen zijn geschikt om meer informatie te krijgen. Ze beginnen meestal met: hoe, wat, welke, wanneer, waar of wie? Met deze vragen geef je de ander ruimte om zijn gedachten te verwoorden.

Voorbeelden van open vragen zijn:

- 'Welke oplossing heeft u mogelijk zelf in gedachten?'
- 'Waar bent u op dit moment het meest bij geholpen?'
- 'Wat is er precies gebeurd?'

Gesloten vragen zijn geschikt als je snel een concreet antwoord wilt. Ze zijn effectief om in te zetten op het moment dat je een bevestiging of ontkenning wilt krijgen van je gesprekspartner. Een 'ja' of een 'nee' dus. Gesloten vragen beginnen met een werkwoord.

Voorbeelden van gesloten vragen zijn:

- 'Klopt het dat u hier meer informatie over wilt ontvangen?'
- 'Heeft u eerder te maken gehad met deze situatie?'

TIP: Vermijd dat je niet te veel gesloten vragen achter elkaar stelt. De ander kan dit als een soort kruisverhoor ervaren doordat hij alleen 'ja' of 'nee' kan antwoorden. Je intonatie is bij deze vraag extra belangrijk.

Meerkeuzevragen zijn dienstverlenende vragen. De ander mag namelijk kiezen uit twee mogelijkheden die je biedt. Daarnaast is het zo dat onderzoek uitwijst dat het merendeel de optie kiest die als laatste genoemd wordt. Je kunt dus sturen in de antwoordmogelijkheden wat weer gunstig is voor jezelf.

Voorbeelden van meerkeuzevragen zijn:

- 'Zal ik u deze informatie toesturen per e-mail, of zal ik u hier vanmiddag gelijk even over bellen?'
- 'Zullen we hier volgende week over verder praten of komt deze week u beter uit?'

Op en neer-vragen zijn geschikte vragen voor elk soort gesprek dat je voert. **Op-vragen** zijn gericht op het grote geheel, op de doelen en overeenkomsten en zijn over het algemeen sfeer verbeterend.

Voorbeelden van op-vragen zijn:

- 'Wat is voor u het belangrijkste?'
- 'Waar bent u nu het meest bij gebaat?'
- 'Met welk doel wilt u deze verandering aanbrengen?'
- 'Wat wilt u bereiken?'

Neer-vragen zijn gericht op het concretiseren, oftewel richting details formuleren. Je kunt ze goed stellen op het moment dat je meer specifieke informatie wilt ergens over. Bijvoorbeeld als je gesprekspartner op algemene wijze antwoord geeft. Voorbeelden van neer-vragen zijn:

- 'U geeft aan dat de samenwerking niet goed verliep, wat ging er precies niet goed?'
- 'U zegt dat u niet goed bent geïnformeerd, door wie niet?'

Kortom, het is uiterst effectief, efficiënt en prettig voor de sfeer in het gesprek om op het juiste moment de juiste vraag te stellen. Je kunt dus heel gericht meningen en/of behoeften onderzoeken en ook je gesprek sturen in een wenselijke richting en concrete antwoorden krijgen. Daarnaast kun je inspelen op mensen die denken in grote lijnen als in details.

10 AANBEVELINGEN VOOR GEDRAG TIJDENS GEWELDSITUATIES

Controle over je eigen reacties

Wanneer je op een gewelddadige manier bedreigd wordt, kom je in een zeer machteloze situatie terecht. Je hebt geen controle meer over de situatie; je hebt in feite niets te vertellen. Wat kun je nog wel doen? Hiervoor zijn wel enkele zinvolle aanbevelingen te geven. Deze aanbevelingen hebben als doel directe controle over jezelf en indirecte controle over de situatie uit te oefenen. Het idee achter deze aanbevelingen is; "Je hebt geen controle over de situatie, maar wel over je eigen reacties daarop! De aanbevelingen vallen uiteen in twee categorieën: zelfcontrole en indirecte situatiecontrole.

10.1 ZELFCONTROLE

De aanbevelingen voor zelfcontrole vallen onder te verdelen in:

1. spanningscontrole
2. zelfmanagement

Spanningscontrole

"Je hebt geen macht over de situatie, wel over je eigen gevoelens." In het algemeen kan gesteld worden dat een redelijke mate van spanning of opwinding goed is voor de prestatie. Er is echter een breekpunt en als dat bereikt is neemt de prestatie af naarmate de spanning toeneemt. Als de spanning te hoog wordt kan je trachten deze te verminderen.

Ademhaling

Tijdens een stressvolle situatie heeft ieder mens de neiging om sneller en oppervlakkiger dan normaal te gaan ademen. Dat geeft een onrustig, gespannen gevoel (snelle hartslag, transpireren, enz.) Het is zelfs mogelijk dat je gaat hyperventileren. Dat gespannen gevoel kan tot paniek en onrustig, onvoorspelbaar gedrag leiden. Dat gedrag kan de agressor irriteren of haar het gevoel geven de controle over de situatie te verliezen wat tot een escalatie van de situatie kan leiden. Dat is iets wat je beter kunt voorkomen. Daarnaast is het voor jezelf uitputtend wanneer je gespannen bent. Rust geeft je de mogelijkheid op relevante zaken te letten in plaats van je bezig te houden met je lichamelijk toestand.

Een eenvoudig manier om je ademhaling en daarmee je hartslag rustiger te krijgen is door bewust te ademen. Denk aan je buik (niet aan je longen en borst), adem in vier tellen door je neus in, waarbij je buik zich weer 'hersteld'. Met andere woorden: meer en langer uitademen, dan inademen.

Een andere normale reactie tijdens stressvolle situaties is het spannen van de spieren. Ook dit kan een gespannen gevoel geven en is ieder geval vermoeiend. Om dezelfde redenen als eerder genoemd is het zinvol om bewust die spanning tegen te gaan. Met een eenvoudige oefening kun je je trainen bewust controle te hebben over de spierspanning.

Zelfmanagement

Wanneer je bent overmeesterd door 'gewapende' medewerkers/cliënten hebben zij de macht. Het is dan ook af te raden om in te grijpen. Hoe frustrerend het ook is; om je leven te redden en escalaties van de situatie te voorkomen kun je het beste neerleggen dat je machteloos bent. Doordat je je rol accepteert kunnen anderen hun rol goed invullen en streven naar een goede afhandeling. Besluit daarom bewust niet in te grijpen. Dat maakt de situatie een stuk minder inspannend en frustrerend. Je bent dan niet de hele tijd bezig jezelf af te vragen wat je zou kunnen doen. Overigens is het ook beter voor de verwerking na de geweldsituatie als je bewust besloten hebt om niet in te grijpen. Je hoeft jezelf dan geen verwijten te maken over het feit dat je niet hebt gedaan. Je hebt dan gedaan wat je kon en moest doen; je rol accepteren en een escalatie voorkomen.

Door je neer te leggen bij de situatie, voel je je minder gefrustreerd omdat je niet steeds bezig bent je af te vragen wat je kunt doen. Dan heb je de energie en tijd over om je gedachten positief te

beïnvloeden. Ook voorkomt acceptatie van je rol dat je risico's gaat nemen die tot een escalatie van de situatie kunnen leiden.

Tijdens een gewelddadige situatie kun je je uitputten en frustreren door je zorgen te maken over wat er allemaal voor vreselijks kan gebeuren en je af te vragen waarom dit nou juist jou moest overkomen. Dit soort gedachten zijn gezien de situatie demotiverend en zinloos. Het is daarom zinvol om dit soort disfunctionele gedachten bewust te stoppen en als het ware te vervangen door functionele gedachten zoals:

- “Ik ben bang, dat is normaal”,
- “Ik weet hoe deze situatie waarschijnlijk verloopt”,
- “Tijd is in mijn voordeel”,
- “Ik kan niet ingrijpen en moet me aanpassen”,
- “Dit is niet persoonlijk bedoeld”.

Naast bewust vervangen van disfunctionele gedachten door functioneel, kan het –als de bedreiging lang duurt- zinvol zijn om aan positieve zaken te denken. In dat geval houd je jezelf bezig en word je afgeleid door aan prettige herinnering te denken. Je stelt je als het ware voor dat je niet hier en nu bent, maar in een prettiger situatie.

Observeer de omgeving en (het gedrag van) de agressor. Je zorgt er met het observeren voor dat je niet in een roes raakt en dat je ‘in de situatie blijft’. Hierdoor kun je adequaat op het gedrag van de medewerker/cliënt reageren.

10.2 INDIRECTE SITUATIECONTROLE

Indirect situatiecontrole kenmerkt zich door aanpassingsgedrag. Aanpassingsgedrag is te omschrijven als 'reageren als instrument, niet als held'.

Werk mee

Als een gewapende cliënt je vastpakt en onder bedreiging meesleurt werk dan niet tegen maar geef mee. Dit geeft de cliënt het gevoel dat zij controle over de situatie heeft en het voorkomt onnodig letsel.

Volg de aanwijzingen van de agressor op zonder tegenwerking, maar ook zonder te onderdanig te doen. Als de agressor zelf niet zegt wat hij wil, vraag er dan naar. Het kan zijn dat hij zo kwaad is dat hij alleen nog maar aan het uiten van die woede denkt. Dat is een gevaarlijke situatie die je kunt doorbreken door zijn gedachte te richten op de handelingen die functioneler zijn.

Beschrijf je eigen handelingen

Beschrijf je eigen handelen en mogelijk situatieveranderingen. 'Oké, dan maak ik de deur open en ga de deuropening door' of 'Mijn collega in de docentenkamer heeft de politie gebeld en ik denk dat er nu assistentie aan zal komen'. Hiermee voorkom je dat de zeer gespannen cliënt verrast wordt wat tot onnodig geweld kan leiden.

Praat over jezelf

'Praat over jezelf, niet over de bedreiging'. Probeer, vooral als de bedreiging langer duurt te zorgen dat de agressor je als mens gaat zien. Dat doe je door emoties te tonen (niet overdreven) en voor jezelf te praten. Praat bijvoorbeeld over iets dat je dierbaar is of wat je bezighoudt. Het is een ervaringsfeit dat hoe langer een bedreiging duurt, hoe minder slachtoffers er vallen. dat heeft vooral te maken met het feit dat er zich een relatie ontwikkelt. Het is nu eenmaal minder makkelijk iemand te verwonden die je kent dan een anoniem persoon.

10.3 VERBALE COMMUNICATIE

'Agressie lokt agressie uit'

Het allerbelangrijkste is misschien wel om je bewust te zijn van het volgende feit: 'agressie lokt agressie uit'. Mensen reageren op elkaar. Daartoe staan ons allerlei vormen van communicatie ter beschikking: woorden, stemgebruik, de manier van kijken, gedrag, houding zijn allemaal vormen van communicatie.

Manier van communiceren

Bij het omgaan met agressieve mensen is de manier van communiceren van belang, omdat ons eigen gedrag een reactie uitlokt bij de ander en andersom. Door je eigen manier van communiceren goed te kennen (en te kiezen) kun je nog beter omgaan met agressief gedrag.

Zowel verbale als non-verbale communicatie spelen een belangrijke rol. We bespreken hier een aantal manieren om met agressieve mensen om te gaan:

De ik-boodschap

Er is een verschil in de volgende twee boodschappen:

- 'Zou je misschien hier niet willen roken, ik heb er last van'.
- 'Wil je nou eens ophouden met dat gerook, alles stinkt ernaar'.

De eerste boodschap is een assertieve boodschap, de tweede een agressieve boodschap. Hoe komt dat? In het eerste voorbeeld houdt de spreker de boodschap 'bij zichzelf', door te zeggen: 'Ik heb er last van'. De ander kan erop reageren: "O sorry, ik ga wel even naar buiten." De spreker heeft de boodschap gebracht als een 'ik-boodschap' waardoor het verzoek overkomt als een redelijke vraag. Op een redelijke vraag heeft de ander veel verschillende mogelijkheden om te antwoorden.

De tweede boodschap is een directe aanval op de ander en is verwijtend van toon. Deze persoon zal het gevoel hebben dat hij zich niet zonder gezichtsverlies uit de situatie kan redden. Hij heeft eigenlijk alleen de mogelijkheid om te ontkennen: 'Het stinkt hier helemaal niet, waar bemoei je je mee?' Voel je de agressie?

Het verschil in agressieve en assertieve boodschappen zit hem in de volgende dingen:

Agressief

Boodschap is emotioneel (gericht op voelen)
 Uiten van onlustgevoelens (negatief)
 Kwetsend
 Afreageren
 Gevolg: verdriet, balen, kwetsbaarheid, wraakzucht, opluchting

Assertief

Boodschap is cognitief (gericht op willen)
 Uiten van eigen wensen of mening (positief)
 Niet nodeloos kwetsend
 Opkomen voor jezelf
 Gevolg: zelfbewust, sterk voelen, trots, overwinning

10.4 FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

Feedback

Bovenstaande uitleg heeft alles te maken met feedback geven (maar ook ontvangen). Communicatie zonder feedback bestaat niet zoals we eerder al aangeven. Je communiceert immers altijd. Mensen vinden het alleen niet altijd fijn om feedback te krijgen. Dit komt doordat feedback vaak niet goed wordt gegeven. Hierdoor krijgt het dan een beschuldigend en oordelend karakter waardoor de ander zich al snel aangevallen voelt.

Positief resultaat

Het is belangrijk dat je bij het geven van feedback zorgvuldig te werk gaat. En wil je een positief resultaat bereiken met je feedback dan lukt dit alleen als je het op de juiste manier doet. Het gaat hierbij om het geven van een terugkoppeling die vanuit jezelf komt, zonder de ander aan te vallen. Je stelt je kwetsbaar op en kwetsbaar is krachtig. Je bent eerlijk, open en direct. Een aantal aspecten die bijdragen aan het succesvol geven van feedback zijn:

- heb geen oordeel
- blijf bij de feiten
- praat vanuit jezelf

10.5 INGE

Een handige methode om toe te passen bij het geven van feedback is de INGE-methode. INGE staat voor: Ik, Nu, Gedrag en Effect.

Ik-boodschap

Spreek voor jezelf, breng de boodschap in de ik-vorm. Doe je dat niet dan kan de ander zich al snel aangevallen voelen of komt jouw kritiek onaangenaam en belerend over.

Bijvoorbeeld: 'Ik vind het niet prettig dat je vaak te laat komt' in plaats van 'Jij komt ook altijd te laat'.

Nu

Het is bij het geven van feedback belangrijk dat je dit zo snel mogelijk na de desbetreffende situatie doet, stel het niet te lang uit. Te lang reageren nadat een situatie heeft plaatsgevonden werkt nu eenmaal niet bevorderend.

Gedrag

Belangrijk is dat je bij je feedback een eventuele koppeling tussen de persoon en het gedrag loslaat. (Iemand *is* niet arrogant, iemand laat arrogant gedrag zien) Geef in je feedback een beschrijving van het gedrag waarop je reageert.

Bijvoorbeeld: 'Ik merk dat jij me niet vaak het woord geeft'.

Effect

Vertel waarom je last hebt van bepaald gedrag en geef aan wat je wél wilt. Als je dit niet doet, is de kans groot dat er niets verandert. Maak dus duidelijk wat voor effect het genoemde gedrag op je heeft.

Bijvoorbeeld:

“Ik merk dat je mij niet vaak het woord geeft en dat maakt me onzeker” of “Ik zie dat je ongeduldig wordt en dat maakt dat ik me onrustig voel”.

TIP: bij het geven van feedback is ook je non-verbale communicatie erg belangrijk: praat rustig en duidelijk en kijk de ander aan. En geef ook positieve feedback! Spreek je waardering uit op dezelfde wijze als je kritiek zou uiten. Spreek vanuit de ik-vorm en benoem het gedrag en wat het met je doet.

10.6 HET ONTVANGEN VAN FEEDBACK

Waardevol

Het is niet altijd prettig om kritiek te krijgen, echter is feedback krijgen wel heel waardevol. Op de eerste plaats neemt iemand de moeite om jou te vertellen wat zijn of haar ervaringen met jou zijn en op de tweede plaats kun je hierdoor jezelf verder ontwikkelen in je relatie met hem/haar en/of anderen. Vaak leidt het ontvangen van feedback ook tot een lichamelijke uitwerking en neemt de spanning in je lichaam toe. Hoe verlaag je je spanning bij het krijgen van kritiek?

- Probeer lichamenlijk te ontspannen
- Laat de koppeling gedrag-persoon los
- Zie kritiek niet als een afwijzing van je persoonlijkheid
- Vraag naar duidelijkheid: op welk gedrag heeft iemand kritiek, wat doet het met hem, wat wil hij wel
- Luister actief naar de ander
- Geef jezelf het recht om fouten te maken.

Het beste kun je bij het ontvangen van feedback de volgende stappen volgen:

1. als je het eens bent met de kritiek geef dan een bevestiging
2. als je de kritiek niet begrijpt of niet terecht vindt; vraag naar het hoe en waarom
3. vraag om voorbeelden van het bekritiseerde gedrag en eventuele suggesties ter verbetering
4. beslis zelf wat je met de kritiek en suggesties gaat doen.

10.7 'JA MAAR....'

Iemand die boos is, is dat vaak met een reden, al dan niet terecht. Vooral iemand die uit frustratie agressief reageert, heeft bepaalde verwachtingen, waaraan door de ander niet voldaan wordt. Wat de boze persoon wil is vooral gehoord en begrepen worden. En iemand die boos is is vaak nog gevoeliger voor bepaalde woorden en formuleringen.

Een voorbeeld:

Wie op een getergde wachtende in de wachtkamer van de eerstehulp post reageert met : "Ja maar, u ziet toch dat er nog andere mensen in de wachtkamer zitten die er nog veel slechter aan toe zijn?", maakt de toestand alleen maar erger. De boze cliënt voelt zich niet gehoord en zal doorgaan met tieren. De woorden 'ja maar' hebben namelijk als eigenschap dat datgene wat doorvoor gezegd wordt als het ware wordt ontkent. Belangrijker nog: het gevoelsaspect van de ander wordt hierdoor ontkent.

Een adequate reactie in dit geval is in eerste instantie niet in te gaan op de inhoud van de boodschap, maar op het feit dat de ander zo boos is. Zeg bijvoorbeeld: "Ik zie dat u razend bent." De persoon zal zich gehoord voelen. Ga door met te zeggen: "Het is ook uiterst vervelend dat u zo lang moet wachten." De persoon zal zich begrepen voelen. Grote kans dat de woede al iets begint af te nemen.

TIP: een alternatief voor (ja) 'maar' is: 'aan de andere kant', 'daarnaast', 'alleen', en 'en'.

Helder communiceren

Zoals gezegd hebben mensen die uit frustratie boos zijn bepaalde verwachtingen die niet worden waargemaakt. Duidelijkheid kan die verwachtingen bijstellen. In veel wachtkamers van eerstehulp posten hangen bordjes met een duidelijke boodschap dat mensen niet op volgorde van binnenkomst worden behandeld, maar naar mate van spoed. Zo'n bordje kan al een hoop agressie voorkomen. Als er geen bordje hangt kan men cliënten dan bij binnenkomst het beste vertellen hoe lang de wachttijd ongeveer bedraagt.

Als iemand zich eenmaal agressief gedraagt is duidelijkheid van groot belang. De boodschap "Ik wil dat je eerst die knuppel neerlegt en dan praat ik met je" is helder en niet mis te verstaan. Wie dit soort

helderheid niet scheidt en toch begint te praten of erger, te 'ja-maren' tegen de agressieve persoon, dan maak je de situatie vaak erger en vooral veel gevaarlijker.

Gezichtsverlies

Wie vindt het niet vreselijk om af te gaan? Gezichtsverlies lijden is geen pretje. Iemand die al agressief is, zal nog agressiever worden als hij het gevolg heeft af te gaan en gezichtsverlies te lijden. Als je praat met iemand die agressief is let dan op de volgende dingen:

Spreek de ander aan op zijn gedrag, niet op zijn persoon. Zeg niet "Ik vind jou een verwend kwast" of "Jij bent een ongelofelijke zeur." Maar zeg bijvoorbeeld, "Ik wil graag dat je rustiger praat", of "Ik wil dat je eerst dat wapen neerlegt, want zo kunnen we niet praten".

Zet de ander niet voor schut. Doe niet honend of sarcastisch. Roep niet tegen een collega: "Kijk nou eens wat we hier hebben, een aap uit het stententijdperk die met een boomstronk zwaait". Blijf de ander aankijken en zeg serieus wat je van die ander wilt: "Ik wil dat je die knuppel neerlegt en dan praten we verder."

Aandacht afleiden

Mensen vinden zich vaak op over details. Soms helpt het om op een onschuldig detail in te gaan. 'Hoe zei u dat uw verzekering heette?' Heeft u daar een telefoonnummer van?' Soms kunnen zulke opmerkingen de angel uit de woede halen.

Andere manieren zijn:

- Voorstellen om naar een andere ruimte te gaan
- Een stoel aanbieden
- Vragen of de persoon koffie wil

Zeg iets onverwachts

Soms kan het helpen om iets volstrekt onverwachts te zeggen. Dat haalt de angel uit de situatie en kan soms het gezicht van de ander redden. Het kan soms ook tijd verschaffen in een gevaarlijke situatie.

Voorbeelden zijn:

Ingaan op een heel ander aspect dan waar de agressie over gaat. Voorbeeld: een enigszins agressieve klant begint zijn mouwen op te stropen, klaar om eens flink de spieren te gaan laten rollen. Degene achter de balie zegt: 'Wat heb je een prachtige tatoeage, wat stelt die voor?' Zorg er wel voor dat je niet sarcastisch overkomt.

Reageren met humor. Een anekdote: Een conducteur die kaartjes aan het knippen was trof een man aan die geen kaartje had. De man riep uit dat hij ook niet van plan was een kaartje te gaan kopen en begon wat dreigende taal uit te slaan. De conducteur maakt zich lang en gaf de dreigende man plotseling een dikke zoen op zijn voorhoofd, luid zeggend: 'Jij mag vandaag gratis mee!' Toen de trein stopte wist de man niet hoe snel hij zich uit de voeten moest maken. Overigens leed de man in dit voorbeeld wel gezichtsverlies, wat agressie verhogend kan werken. Oppassen geblazen dus.

10.8 NON-VERBALE COMMUNICATIE

Duidelijkheid en helderheid

Duidelijkheid is van belang om een agressieve situatie te de-escaleren. Helder communiceren zorgt voor die duidelijkheid. Dat zit hem enerzijds in de boodschap die je overbrengt (zie de uitleg over verbale communicatie paragraaf en anderzijds ook in hoe je overkomt. Let op de volgende dingen:

- Sta rechtop en stevig op twee voeten, vermijd te veel beweging
- Houd oogcontact
- Praat duidelijk, maar zonder stemverheffing

- Zend geen dubbele boodschap uit: liever niet glimlachen dan 'gemaakt' glimlachen

Toon interesse

Interesse tonen zorgt ervoor dat de ander zich gehoord voelt. Interesse tonen doe je verbaal, maar ook non-verbaal:

- Neem een actieve houding aan, zit niet onderuitgezakt of achterovergeleund
- Luister goed en knik af en toe bevestigend
- Zit of sta geduldig
- Doe geen andere dingen (op een computerscherm kijken, opstaan om koffie te pakken)

Doe iets onverwachts

Net zoals het kan werken om iets onverwachts te zeggen, kun je soms ook iets onverwachts . Stel dat iemand je lastig valt op straat. In een keiharde bulderlach uitbarsten kan die ander zo versteld doen staan dat hij verdere acties wel uit zijn hoofd laat.

TIP: Bevind je je in een lastige situatie waarin je aandacht van voorbijgangers nodig hebt en het je onverstandig lijkt om om hulp te roepen, kan het zinvol zijn om keihard te gaan zingen. Voorbijgangers zullen kijken waarna je om hulp kunt vragen. Vaak zal degene die je lastig valt snel het hazenpad kiezen, want aandacht is het laatste wat hij wil.

Als iemand je agressief benadert kan het werken om ineens ergens heel intens naar te gaan wijzen. De dader zal (al is het maar heel kort) even afgeleid worden. Dat geeft je wellicht tijd om te ontkomen of een techniek toe te passen. Inventiviteit en inschattingsvermogen zijn belangrijke componenten om dergelijke acties te laten slagen.

Stemgebruik en ademhaling

Wie overvallen wordt zal de neiging hebben overspannen te gaan gillen of juist totaal stil te vallen. Dat zijn normale angstreactions, maar ze helpen je niet. Probeer rustig te gaan ademhalen, zodat je weer kunt denken en ook kracht kunt verzamelen in je lichaam. Anders 'verstijf' je letterlijk van angst.

Overspannen gillen kost heel veel energie, die je beter voor andere dingen kunt gebruiken. Met een lage stem een krachtige kreet slaken in het gezicht van de ander is efficiënter en afschrikwekkender. 'Brand' roepen in plaats van 'Help' kan ervoor zorgen dat er mensen komen kijken wat er aan de hand is. Ook in een situatie waarin geen sprake is van een overval, maar als je wel moet reageren op een agressieve persoon is het aan te raden om te letten op je stemgebruik:

- Praat rustig
- Gebruik een lage stem

10.9 JE EIGEN VEILIGHEID

Je eigen veiligheid

Neem als je geconfronteerd wordt met een agressieve persoon een veilige positie in:

- Houd minimaal twee of drie flinke stappen afstand, zodat je buiten bereik bent, mocht iemand willen slaan of je willen vastgrijpen
- Sta in een hoek van 45 graden naar de persoon gedraaid. Ook dan ben je moeilijker te raken
- Houd je handen voor je lichaam, sla de armen niet over elkaar. Op die manier heb je je handen vrij voor als je moet reageren.
- Ga achter een 'barricade' staan, bijvoorbeeld een tafel, een toonbank, een bureau etc. Als je je moet verweren...
- Wees je bewust van beschikbare wapens of beschermingsmiddelen. Een paraplu, een tas, een stoel etc. kunnen (in nood) goede bescherming bieden.

Heeft de ander een wapen, dan is controle zien te krijgen over het wapen je eerste doel. Het voert te ver om hier te bespreken hoe dat moet. Mocht je ineens het wapen zelf in handen hebben, gooi het dan zo ver mogelijk weg. Ga er niet zelf mee vechten, tenzij in uiterste nood.

Als je zelf agressief bent

De meeste mensen die last hebben van drift, woedeaanvallen en agressief gedrag hebben het gevoel dat ze er niks aan kunnen doen en dat het hun overkomt. 'Het werd zwart voor mijn ogen', 'ik handelde in een roes', 'ik was mezelf niet' zijn veelgehoorde verontschuldigen.

Toch gaan aan de meeste woedeaanvallen signalen vooraf. De een voelt zijn hoofd warm worden, de ander krijgt kriebels, weer een ander kan niet meer op zijn stoel blijven zitten of gaat ineens ontzettend zweten enzovoort.

Herken je eigen agressiesignalen

Het is belangrijk deze signalen bij jezelf te herkennen en daar vervolgens wat mee te doen. Dat 'doen' bestaat hoofdzakelijk uit het organiseren van een 'time-out'. Het veelgehoorde advies 'tot tien tellen' is daar een voorbeeld van. Andere belangrijke vormen van een time-out zijn:

- Je bewust ontspannen, spiertje voor spiertje, te beginnen bij het tenen, net zo lang tot je kruin bereikt, of de woede is afgezakt.
- Je aandacht op iets anders richten. Staar bewust een paar seconden naar een voorwerp in de ruimte, probeer aan niets te denken (wat heel moeilijk is) en concentreer je op het tegenovergestelde gevoel van wat je op dat moment hebt. Denk aan iets leuks, moois, ontspannend of beeld je in dat je trots en waardig voelt in plaats van gekleinereerd en gekrenkt.
- De situatie verlaten. Ga gewoon weg als je de woede voelt opkomen. Maak een ommetje, ga met een excuus van het feestje weg, of verlaat tijdens een vergadering de zaal als je denkt dat je zo meteen je woede gaat bekoelen op de overheadprojector. Mompel eventueel iets over een plaspaauze. Zit je midden in een heftige discussie, zeg dan "We praten er later nog over" en draai je om en verlaat de ruimte. Alles beter dan blauwe ogen, bloedneuzen of kapotte overheadprojectors.

Zelfinzicht en leren

Het belangrijkste is natuurlijk dat je leert in te zien waarom je vaak agressief wordt en last hebt van woedebuien. Dat vergt vaak een heel proces. Agressieve mensen moeten leren anders om te gaan met situaties die bij hen woede oproepen. Iemand die door zijn ouders vroeger vaak kleinerend is behandeld, zal misschien bij de kleinste plagerij is woede ontsteken. Zo iemand moet leren dat plagerijen erbij horen en niet per definitie kleinerend bedoeld zijn, of als ze dat wel zijn, dat hij er ook zijn schouders over kan ophalen.

Zoek hulp

Veel agressieve mensen denken in complotten en beschouwen zichzelf als slachtoffer. 'Zie je wel, ze moeten mij weer hebben', of 'ik heb het al gezegd, ze doen het expres.' Het is belangrijk deze gedachten te leren herkennen en er een rationele gedachte voor in de plaats te zetten. Want al denkt de persoon in kwestie dat het echt zo is, bij nadere beschouwing zijn de gedachten meestal helemaal nergens op gestoeld. Dit alles klinkt makkelijker gezegd dan gedaan. In werkelijkheid zul je als agressief persoon hulp van buiten moeten zoeken om werkelijk van je agressieve buien af te komen en anders te leren aankijken tegen je gedrag en je gedachten.

Agressie tegen personeel

Geen nieuw verschijnsel en agressie is niet nieuw. Het kwam ook vroeger voor dat een conflict tot agressief gedrag leidde. Doordat burgers en/of werknemer tegenwoordig mondiger zijn, vaak minder ontzag hebben voor autoriteit en soms functionarissen zelf aan autoriteit hebben verloren, is de drempel voor bedreiging nu misschien wat lager geworden. Je kunt ongewild zelf agressie opwekken. Zorg dat er wederzijds vertrouwen is: het 'slecht-nieuws'-gesprek mag nooit het eerste echte gesprek zijn.

Zorg dat het 'eigenaarschap' van het gesprek evenwichtig verdeeld is: als je zelf aanleiding, tijdstip, plek en agenda bepaalt en zelf het meest aan het woord bent (in een taal die misschien niet eens helemaal begrijpelijk is) en je geeft jouw oplossing als de enig mogelijke, dan verstoor je zelf ongewild al de machtsbalans. Maak duidelijk dat je naast elkaar staat: we willen allemaal een oplossing voor deze kwestie, maar hoe krijgen we het voor elkaar ...? Geef je gesprekspartner ruimte voor emoties, vragen of suggesties.

- Heb begrip voor een verdedigende houding: dat de gesprekspartner voor zijn belang opkomt (en negatieve kritiek in eerste instantie afwijst), is een vorm van zelfbescherming die ook positief aan te wenden is. En laat de gesprekspartner merken dat je hem serieus neemt en dat kritiek op het gedrag geen kritiek op de persoon is. Maak als dat enigszins kan een afspraak voor een vervolgesprek.
- Als je merkt dat een gesprek met jou niet vlot en dat er wederzijds irritatie ontstaat, maak dan een afspraak voor een vervolgesprek waarbij van de zijde van de gesprekspartner een vertrouwenspersoon aanwezig kan zijn, of stel zelf voor dat een collega of iemand van de leiding erbij komt om te bemiddelen.
- Stel de betrokkenen op de hoogte van hun rechten en van de mogelijkheden om tegen een beslissing in beroep te gaan en biedt hulp aan om van die regelingen gebruik te maken.
- Zorg dat zulke gesprekken op een centrale plek plaatsvinden, met een zo open mogelijke verbinding naar andere aanwezigen in het gebouw. Voer zulke gesprekken nooit staande, maar nodig de betrokkenen uit hun jas uit te doen, plaats te nemen en biedt eventueel thee of koffie aan. Las tijdig time-outs in bijvoorbeeld door samen even koffie te nemen en even het tempo van een escalerend gesprek af te remmen.

Signaleren

Uit de praktijk blijkt dat veel gevallen van agressie tegen personeel achteraf gezien minder toevallig en plotseling zijn dan het op het eerste gezicht leek. Als je na verloop van tijd 'de film' nog een keer terugdraait, dan vind je vaak diepere en eerdere oorzaken dan de directe aanleiding.

Je ziet dat er in een vroeger stadium andere beslissingen mogelijk waren. Dat kan inzichten opleveren waarmee je in voorkomende gevallen eerder signaleert en daardoor vroeger de noodzakelijke stappen kunt nemen.

11 CONFLICTHANTERING

Je doet er alles aan om de boosheid van de ander weg te nemen, maar het lukt niet en alsnog ontstaat daar het conflict dat je liever wilde voorkomen. Als er verschillende emoties en verschillende belangen meespelen dan bestaat er de kans tot het ontstaan van een conflict.

Een conflict is een situatie waarin twee of meer partijen methodes hanteren, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die (daadwerkelijk of in de beleving van de partijen) onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen. Korter gezegd: een conflict is een onopgeloste tegenstrijdigheid.

Conflicten ontstaan regelmatig tussen mensen. Een conflict kan gaan om:

- de inhoud van de kwestie of
- de relatie tussen de betrokkenen

Elk van de partijen voelt zich betrokken bij de oplossing van het conflict en zal in mindere of meerdere mate verantwoordelijkheid voelen voor de relatie met de andere partij.

Conflictbeheersing

Het doel is om conflicten te voorkomen. Door een open en vriendelijke instelling en door goed te luisteren naar je gesprekspartner kan je iemand tevreden stellen en klachten of conflicten voorkomen. Als je communiceert met een persoon die snel agressief gedrag vertoont dan is het zaak dat je optimaal kunt omgaan met conflicten.

Mocht zich toch een situatie voordoen dan staat het buiten kijf dat het oplossen van een conflict in een zo vroeg mogelijke fase van belang is voor beide partijen. De manier waarop het eerste contact communicatief wordt aangepakt is van grote invloed op het verdere verloop ervan. Je hebt hier als professional dus een grote verantwoordelijkheid hierin!

Onderhandelen

In veel conflictsituaties maakt *onderhandelen* deel uit van de dialoog. Hierin zijn twee soorten te onderscheiden;

- Primitief onderhandelen. Hierbij wordt uitgegaan van uitoefenen van macht en het manipuleren van mensen. Er zal hier dan ook altijd een slechte relatie uit voortkomen.
- Synergisch onderhandelen. Hierbij wordt gezocht naar creatieve en bevredigende oplossingen voor alle partijen, waarbij tevens een meerwaarde tot stand wordt gebracht.

Conflictfasen

Conflicten kennen verschillende fasen. We onderscheiden de volgende fasen:

1. het debat (men is nog gericht op het oplossen van het conflict; win-win)
2. dreiging (men is gericht op het winnen van het conflict; win-lose)
3. oorlog (men is gericht op het vernietigen van de ander, desnoods ten koste van het eigen belang; lose-lose)

Als begeleider/leidinggevende heb je het liefste te maken met de eerste fase met als hoogste belang dat het conflict zo snel mogelijk beheersbaar wordt gemaakt en beter nog wordt opgelost.

Gedragstypologie

In omgang met conflicten worden doorgaans drie gedragstypen onderscheiden:

1. **conflictschuw gedrag** (niet kunnen omgaan met de onaangename gevoelens die een conflict oproept, in de eerste plaats aardig gevonden willen worden.)

2. **conflictgericht gedrag** (altijd gelijk willen hebben, ongelijk niet willen toegeven, geen imperfectie kunnen voelen)
3. **oplossingsgericht gedrag** (de zaak van meerdere kanten willen bezien, het conflict kunnen relativeren, en zichzelf als persoon los van de inhoudelijke kant van het conflict kunnen zien).

Welk gedrag je van nature vertoont is deels afhankelijk van je persoonlijkheid en je milieu (opvoeding en leergedrag) en ervaringen. Aangezien je als begeleider/leidinggevende te maken hebt met direct contact dan is het van belang dat je gedragstype 3 vertoont! De bereidheid en het leervermogen van jezelf bepaalt de kansen op zelfinzicht en hieruit volgend een mogelijk gewenste gedragsverandering richting type 3.

12 AGRESSIE: EEN INGRIJPENDE ERVARING

Ieder individu reageert op zijn eigen manier op een ingrijpende ervaring. Toch zijn er enkele verschijnselen die bij praktisch iedereen voorkomen. Deze verschijnselen hebben te maken met de verschillende manieren van reageren in stresssituaties.

Stressreacties

Op het waarnemen van een bedreigende situatie reageren mensen met het activeren van het lichaam. Het lichaam wordt klaargemaakt om te vechten, vluchten of te verstarren zoals we eerder al vertelden. Dit uit zich in lichamelijke verschijnselen zoals versnelling van de hartslag, zweten, verhoging van de bloeddruk en een grote alertheid. Deze verschijnselen worden stressreacties genoemd.

Het probleem bij een bedreiging met geweld is dat meestal zowel vechten als vluchten niet mogelijk is. Doordat het lichaam en de geest klaar zijn voor actie, maar die actie geblokkeerd is, treedt er een bevroeringsreactie op.

Bij een geweldsituatie kunnen de volgende stressreacties optreden:

- onwerkelijk gevoel
- trillen (gevolg van bevroeringsreactie)
- misselijkheid
- hoofdpijn
- verlies van controle over de blaas of kringpier
- hyperventilatie
- hyperalertheid

Een gevolg van hyperalertheid is dat er ook veranderingen in de waarneming van een slachtoffer optreden:

- de tijd wordt subjectief ervaren, deze lijkt sneller of juist langzamer te gaan
- geluid wordt scherper of juist doffer waargenomen
- de visuele waarneming is gestoord; 'tunnel vision', of scherpe details

Fasen in reactie

Er is sprake van fasen in de reactie op een gewelddadige bedreiging. De eerste reactie is ongeloof en ontkenning; je gelooft niet dat dit echt is, dat je dit echt meemaakt. Als je na enige tijd niet langer kan ontkennen dat dit werkelijk gebeurt en je realiseert dat de situatie levensbedreigend is, word je overweldigd door doodsangst en machteloosheid. De angst maakt dat je op een onwerkelijke manier rustig voelt. Vervolgens komt de fase van aanpassen en proberen te overleven. Deze fase wordt gekenmerkt door een praktische instelling.

12.1 DE GEVOLGEN

De gevolgen van agressie zijn voor iedereen anders. Dit heeft te maken met de soort agressie en met degene die de agressie overkomt. Gevolgen kunnen zijn:

- niet goed functioneren op het werk en thuis
- niet goed functioneren in sociale contacten
- geen zin meer hebben in hobby's
- gebruik van medicijnen als gevolg van letsel
- verminderen van prestaties op het werk
- toename van ziekteverzuim (met mogelijk arbeidsongeschiktheid tot gevolg)

12.2 DE VERWERKING

De verwerking van een agressie-ervaring kent periodes van:

- herbeleven
- ontkennen
- afwisseling tussen herbeleven en ontkennen
- opvang en nazorg
- de rol van de organisatie

12.3 STAGNATIE VAN DE VERWERKING

Wanneer een verwerking van een agressie-ervaring stagneert bij iemand dan kun je dit herkennen aan de volgende signalen:

- voortdurend pijnlijke herinneringen aan het voorval
- regelmatig nachtmerries
- geen blijk van emoties
- geen interesse in anderen en andere dingen
- vermijding van bepaalde situaties
- gevoel geleefd te worden in plaats van zelf te leven
- geen grenzen durven stellen naar anderen
- grote moeite met kritiek
- niet voor eigen mening durven uitkomen
- vermijden van conflicten
- geen grenzen durven stellen
- slaapproblemen
- emotionele uitbarstingen en geprikkeldheid
- concentratieproblemen
- overdreven alertheid, alles kost inspanning
- schrikachtigheid
- veel ziekteverzuim (hoofdpijn, buikpijn, rugklachten)
- medicatiegebruik
- depressieve buien
- zelfverwijten en schuldgevoel

12.4 GESPREKKEN NA AGRESSIE

Snel

Het is belangrijk om zo snel mogelijk na de agressie-ervaring gesprekken te voeren met degene die de agressie is overkomen. Hierdoor ontstaat er ruimte voor de ervaringen en de emoties die de persoon heeft ondergaan. Het beste kun je deze gesprekken voeren binnen een week na het incident. Het werkt het beste als de leidinggevende van deze persoon hierbij aanwezig is als vorm van erkenning van de situatie binnen de organisatie.

Vervolgens zijn de richtlijnen om vier tot zes weken na het incident te vragen naar het verwerkingsproces en een half jaar na het incident stil te staan bij de huidige situatie. Tot slot doet men er goed aan op het moment dat het precies een jaar geleden is dat de agressie-ervaring zich voordeed de eventuele emoties die opspelen op te vangen.

Oefening 4

a) Ben jezelf wel eens agressief (geweest)? Zo ja, wat was de reden?

b) Waar word jij rustig van?

c) Hoe houd je jezelf onder controle?

Oefening 5 Luisteren onder druk

Bereid een of meer argumenten voor over onderstaande stellingen en ga de dialoog/discussie aan met je medecursisten. Vul vervolgens na de discussie onderstaande checklist (eerlijk) in. De schaal loopt van 1 (= allerlaagst) tot en met 4 (= allerhoogst).

Stellingen

- De doodstraf moet worden ingevoerd
- Wie ongezond is moet meer zorgpremie betalen
- Rokers en drinkers moeten achteraan worden gezet op wachtlijsten voor ziekenhuizen
- Subsidie op sport stopzetten, sport is voor dom spiervolk
- Openbaar vervoer kan worden afgeschaft
- Je functioneert belabberd, je inzet in de projecten is nihil, je lift mee op de inspanning van anderen.

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Laat de ander uitspreken. | | | | |
| 2 | Geeft door houding en gedrag blijk van interesse voor wat de ander inbrengt. | | | | |
| 3 | Geeft anderen de ruimte om een mening of idee in te brengen. | | | | |
| 4 | Vraagt door op gegeven informatie. | | | | |
| 5 | Vraagt opheldering, reden of oorzaak als hij de ander niet goed begrijpt. | | | | |
| 6 | Geeft een goede samenvatting (inhoudelijk) van wat is gezegd. | | | | |
| 7 | Geeft een goede reflectie (vat de achterliggende emotie van de ander goed samen). | | | | |
| 8 | Toetst vaak of hij goed begrijpt wat de ander zegt. | | | | |
| 9 | Komt terug op wat eerder door anderen is gezegd. | | | | |

Oefening 6 Interviewopdracht

Je neemt van elkaar een interview af en je zorgt dat je voldoende informatie verzamelt. Vraag goed door en vat steeds goed samen van wat je hebt begrepen.

Opdracht

Vraag jouw gesprekspartner naar een situatie, waarin hij/zij een verzoek van een medewerker moest weigeren en deze agressief reageerde.

Hulpvragen

- Wat gebeurde er precies?
- Wie waren er bij de situatie betrokken?
- Wanneer gebeurde het?
- Waar gebeurde het?
- Waren er meer factoren, die de situatie beïnvloedde?
- Was de agressie hoog of laag?
- Was de agressie bewust op jou gericht of op het bedrijf?

Analysevragen

- Wat voor gedachten had je toen het gebeurde?
- Welke gevoelens had je? Hoe heb je de situatie ervaren?
- Wat deed je in die situatie, hoe heb je gehandeld?
- Wat heb je gezegd en hoe heb je het gezegd?
- Hoe was jouw non-verbale communicatie?
- Hoe zou je jouw aanpak beschrijven, hard of zacht?
- En komt dit overeen met hoe je normaal gesproken reageert?
- Is jouw eerste reactie dit soort situaties te ontvluchten of ga je er juist goed tegenaan?
- Welke gedachten had de klant, denk jij?
- Hoe denk je dat de klant de situatie heeft ervaren?
- Hoe handelde de klant precies?
- Wat zei de klant en hoe zei de klant dit?
- Hoe was de non-verbale communicatie van de klant?

Diagnosevragen

- Over welke aspecten van hoe je de situatie hebt afgehandeld ben je tevreden?
- Over welke aspecten ben je minder tevreden?
- Hoe je deze situatie hebt afgehandeld, is dit ook hoe je in het normale leven reageert?
- Zou je een volgende keer weer zo reageren?
- Welke aandachtspunten zijn voor jou belangrijk?

14 BIJLAGEN

Bijlage 1 **Agressieverhogend gedrag**

Verbaal

- Niet op de boodschappen reageren
- Ontkennen
- Bagatelliseren
- Dreigen
- Beledigen
- Beschuldigen
- Grove taal
- In discussie gaan
- Afdwingen van instemming
- Sarcasme
- Kwetsen
- Voor schut zetten
- Kleineren

Non-verbaal

- Te dichtbij komen
- Aanstaren of blik ontwijken
- Dreigende lichaamshouding
- Privacy niet respecteren (ongevraagd aan privé artikelen komen)

Para-linguaal

- Schreeuwen
- Heel snel gaan praten
- Lacherige toon
- Zacht praten
- Utlachen