

WERKELIJK STERK



Omgaan met agressie.

**Toelichting op verschillende
soorten agressie en de manier
waarop je kunt reageren.**

Deze informatie is een korte samenvatting van de live training.



FRUSTRATIE AGRESSIE

Reactie op iets uit het verleden

DE-ESCALEREN

- ✦ LSD
- ✦ Begrip tonen
- ✦ Informatie geven
- ✦ Oplossing
- ✦ Positief afsluiten



Frustratie-agressie komt vaak door dingen die eerder gebeurt zijn, en het wordt gevoed door sterke emoties die snel kunnen oplopen, waardoor iemand uiteindelijk de controle over het gedrag verliest. Je ziet het vaak aan zuchten, stampvoeten, harder praten, schelden, niet luisteren of op tafel slaan. Het lijkt alsof alles misgaat en de persoon heeft het gevoel geen grip meer te hebben op de situatie. Het gevoel van controle verdwijnt en frustratie neemt de overhand. Maar het kan daarbij blijven.

Wanneer je op tijd de-escaleert, kan de frustratie gestopt worden. Hiermee voorkom je dat het persoonlijk wordt en het overgaat in instrumentele agressie.

Bij deze fase van agressie kun je de-escaleren, maar als je te lang wacht kan het overgaan in instrumentele agressie. Dan is het wel persoonlijk.

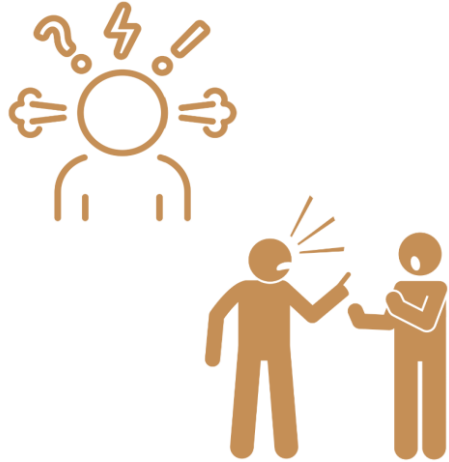


INSTRUMENTELE AGRESSIE

Gericht op de toekomst

CONFRONTEREN of DE- ESCALEREN

- ✦ LSD
- ✦ Grenzen aangeven
- ✦ Oplossing
- ✦ Positief afsluiten



Instrumentele agressie wordt gebruikt om iets voor elkaar te krijgen en is gericht op de toekomst en op iemand persoonlijk.

Je herkent deze agressie door bedreigingen en intimidatie om iets te krijgen, zoals hulp, geld of informatie. Ook manipulatief gedrag hoort hierbij, zoals het verspreiden van leugens om anderen te schaden en er zelf beter van te worden.

Wanneer iemand hoog in deze fase van agressie zit, kies je voor de-escaleren en in de rustigere fase voor confronteren.

Zeg duidelijk wat je grenzen zijn. Ga pas op zoek naar een oplossing als iemand gekalmeerd is en je weer een normaal gesprek kunt voeren.

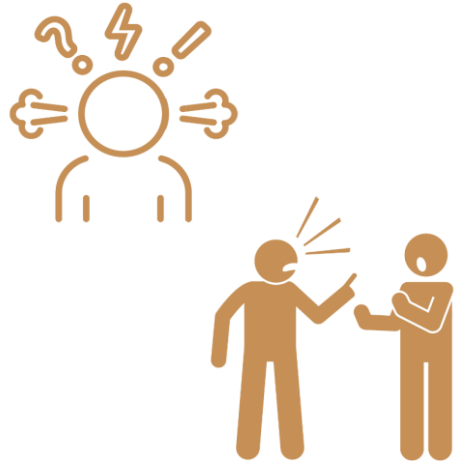


WITTE BOORDEN AGRESSIE

Statusverschil laten voelen

CONFRONTEREN

- ✦ Grenzen aangeven
- ✦ Oplossing
- ✦ Positief afsluiten



Bij witte boorden agressie probeert iemand je een minderwaardigheidsgevoel te geven. Ze kleineren anderen om zichzelf beter te voelen. Vaak merk je het niet, maar er is een machtsstrijd gaande waarin je gemanipuleerd wordt totdat de agressor krijgt wat die wil, dat je iets doet of je minderwaardig voelt.

Confronteer voordat iemand je raakt of kwetst.

Voorbeelden van witte boorden agressie.

- ✦ Iemand maakt schijnbaar vriendelijke opmerkingen die denigrerend zijn, zoals: "Oh, jij doet het zeker op *jouw* manier," of "Wat leuk dat je het probeert, zelfs als het niet helemaal lukt."
- ✦ Iemand doet alsof jouw werk of bijdrage niet serieus genomen hoeft te worden: "Oh, is dat alles wat je vandaag gedaan hebt?" of "Ach, dat soort dingen hoef ik niet zelf te doen."
- ✦ Iemand benadrukt een lagere positie door jou consequent formeel of kleinerend aan te spreken, zoals: "Nou, meneer de junior," of "Klinkt als een taakje voor de assistent."



ONBEHEERSTE AGRESSIE

Ontstaat door combinatie van biologische, psychologische, sociale en omgevingsfactoren

Als het uit de hand loopt zorg je voor de veiligheid voor iedereen en roep je professionele hulp in



Bij de andere soorten agressie zijn mensen nog helder en kun jij ook helder reageren. Op het moment dat je met onbeheerste agressie te maken krijgt, gaat er in jouw systeem iets op slot. Dit komt door een fysiologische reactie (stresshormoon, verhoogde adrenaline en hartslag). Je reageert vanuit je primaire schrikreactie. Na deze reactie komen we in een overlevingsstand waarbij we gaan vechten, vriezen of vluchten. Weet jij al hoe jij reageert?

Hou vooral rekening met jouw veiligheid en die van de mensen om je heen.

Als je met dit soort agressie te maken kunt krijgen moet je van tevoren weten wat je kunt doen.

- 🌸 Wie kan jou helpen?
- 🌸 Waar kan je heen?
- 🌸 Is er een alarmknop?

Vaak staat dit in het agressieprotocol van het bedrijf waar je werkt.



Oorzaken van onbeheerste agressie.

- ✿ Biologische factoren - bepaalde medische aandoeningen, zoals hersenletsel, hormonale onbalans of psychiatrische aandoeningen zoals borderline persoonlijkheidsstoornis of schizofrenie, kunnen het risico op onbeheerste agressie groter maken.
- ✿ Psychologische factoren - gebrek aan emotionele regulatie, impulsiviteit, woedebeheersingsproblemen, traumatische ervaringen, laag zelfbeeld, en onopgeloste conflicten kunnen leiden tot onbeheerste agressie.
- ✿ Sociale factoren - stressvolle levensomstandigheden zoals financiële problemen, relatieproblemen, werk-gerelateerde stress en sociale isolatie kunnen bijdragen aan onbeheerste agressie.
- ✿ Omgevingsfactoren - omgevingsfactoren zoals een hoog geluidsniveau, drukte, verkeer, hitte, alcohol of drugs kunnen het risico op onbeheerste agressie verhogen.



De opbouw van agressie

1. Rust
2. Innerlijke onrust
3. Lichamelijke onrust
4. Spanning in gezicht
5. Transpiratie
6. Lichaamsspanning
7. Alertheid
8. Afzonderen/afschermen
9. Mopperen
10. Vastzetten spieren
11. Schreeuwen
12. Meer oogcontact
13. Terugtrekken
14. Uitschelden/gericht schreeuwen
15. Verbale dreiging of gebaren
16. Fysieke agressie op spullen
17. Fysieke agressie op personen



De-escaleren

De-escaleren betekent iemand rustig maken en begrijpen om een crisis te voorkomen en weer te kunnen praten. Het is niet op het probleem van de ander op te lossen (dus geen discussie). **Geen “ja, maar...” of willen overtuigen.**

- ✿ Blijf rustig, let op je ademhaling en houd een ontspannen houding.
- ✿ Maak contact en zorg voor een open houding.
- ✿ Geef de ander ook fysieke de ruimte.
- ✿ Naam - ‘Mevrouw de Jong’.
- ✿ Woorden of zinnen herhalen (actief luisteren) - ‘u hoort uw buurman elke dag schreeuwen’.
- ✿ Emoties van de ander benoemen - ‘u bent erg boos’.
- ✿ Begrip tonen - ‘Dat lijkt me heel vervelend voor u’.
- ✿ Een oplossing (als het kan en pas als laatst) - ‘zal ik buurtbemiddeling in gang zetten?’



LSD toepassen

Luisteren betekent actief luisteren, dus niet alleen "ja" of "nee" zeggen, maar non-verbaal te laten merken dat je aandachtig luistert, zoals knikken en oogcontact maken. Dit zorgt ervoor dat de ander zich gehoord voelt, zelfs als je het niet eens bent met hun standpunt.

Samenvatten betekent dat je herhaalt wat je hebt gehoord om te controleren of je het goed begrijpt. Je laat ook de ander weten dat je hen hebt gehoord.

Doorvragen houdt in dat je dieper ingaat op wat de persoon heeft gezegd. Bijvoorbeeld, "Als ik het goed begrijp, wil je dit en dit. Klopt dat?" Dit helpt om de situatie beter te begrijpen en empathie te tonen.

Toon begrip voor de boosheid die de persoon ervaart, maar je hoeft geen goedkeuring te geven aan de agressieve uiting.

Vervolgens geef je informatie over de situatie, wat wel en niet mogelijk is, maar dit doe je pas als de boosheid is gezakt.

Zoek samen naar een oplossing, maar alleen als de persoon niet meer boos is.

Probeer positief af te sluiten door te zeggen dat je hoopt dat jullie nu een oplossing hebben gevonden en dat de ander hiermee verder kan.

Belangrijk is dat de voorgestelde oplossing haalbaar is en dat je beschikbaar blijft om te helpen, zodat de ander niet weer boos wordt. Een open houding, begrip en herhaling van wat de ander heeft gezegd, zijn belangrijk in de-escalatie van frustratie-agressie.



Confronteren

Let op lichaamstaal en stemgebruik. Denk rustig na welke grens voor jou bereikt is, ga niet in discussie en herhaal als het nodig is.

- ✿ **Stevige houding** - Sta met je knieën van het slot en je benen recht onder je heupen.
- ✿ **Ademhaling** - Adem diep in je buik om je sterker te voelen.
- ✿ **Oogcontact** - Houd het oogcontact vast met de ander.
- ✿ **Stem** - Spreek duidelijk en met kracht, zeg "STOP".
- ✿ **Stopteken** - Houd beide handen in de lucht en zet een stap achteruit.
- ✿ **Wat wil ik wel/niet?**
Zeg dit letterlijk tegen de ander om het gesprek open te breken.

Benoem de volgende dingen

- ✿ **Naam** - Spreek de persoon direct aan, bijvoorbeeld "Meneer Smit".
- ✿ **Gedrag** - Zeg precies wat er gebeurt, zoals "Ik hoor dat u scheldt".
- ✿ **Gevoel/Gevolg** - Geef aan wat dat met jou doet - "Ik vind dat vervelend" of "Ik kan u zo niet helpen".
- ✿ **Zeg wat je voelt of het effect van het gedrag** - Vertel duidelijk hoe het gedrag jou beïnvloedt.
- ✿ **Gewenst gedrag** - Zeg wat je wél wilt, bijvoorbeeld "Ik wil dat u stopt met schelden".



Beschrijf de consequentie

Leg duidelijk uit wat de gevolgen zijn van het gedrag, nadat je de confrontatie bent aangegaan. Geef de ander een keus, zodat de verantwoordelijkheid bij hen ligt.

Gebruik "Of..., of..."

"Of je gaat door met schelden en dan beëindig ik dit gesprek, of je stopt met schelden en dan kunnen we verder praten. Kies maar, de keus is aan jou."

Zorg ervoor dat

- 🌱 Je een winst en verlies factor noemt.
- 🌱 De consequentie uitvoerbaar (haalbaar) is.
- 🌱 Je consequent bent (doen wat je zegt).
- 🌱 De consequentie proportioneel is, dus in verhouding met het gedrag.



WERKELIJK STERK



Educatief bedrijfstheater

info@werkelijksterk.nl

www.werkelijksterk.nl