



Auteur: Ambrosius Duuk

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

Blij, bedroefd, bang en boos zijn de vier universele basis emoties van mensen.

Blijkbaar is agressie iets meer als gewoon boos zijn.

Agressie omzetten in sportactiviteiten is algemeen aanvaard. Wat is dan agressie?

De Arbo-wet geeft als definitie van agressie en geweld op het werk:

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch en/of fysiek wordt

lastiggevallen, bedreigd, of aangevallen, onder omstandigheden die

rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid

Agressie en communicatie

Agressie kan vanuit een communicatief kader gezien worden.

Communicatie over en weer kan toegelicht worden met behulp van de zogenaamde driehoek:

gedachten - gevoelens - gedrag.

Synoniemen voor gedachten zijn: cognitie, geweten, motieven en ervaring.

Synoniemen voor gevoelens zijn: emotie, beleving.

Synoniem voor gedrag zijn: handelen, verbale en non-verbale communicatie.

Gedachten en gevoelens bepalen het gedrag van het individu en in de communicatie over en weer worden gevoelens en gedachten voortdurend beïnvloed en zullen daarmee het gedrag weer bepalen.

Door hard te gaan schreeuwen en te dreigen wil de agressor bijvoorbeeld duidelijk maken dat hij een reden heeft om boos te zijn.

De agressor neemt mentaal en soms ook fysiek de ruimte in van de professional. Je voelt je onbehaaglijk en angstig en je hebt de neiging om intuïtief te reageren. De emotie bepaalt het handelen.

Er zijn drie verschillende intuïtieve primaire reacties mogelijk

namelijk: vluchten/ ontlopen, vechten/aanvallen en bevriezen/verstijven.

Helaas zullen deze drie reacties er meestal niet voor zorgen dat de agressie van de ander stopt. Het wordt een gevecht; de agressor komt achter je aan of de agressor heeft alle touwtjes in handen omdat jij aan de grond genageld staat.

Om op een effectieve en veilige manier met elkaar te communiceren en je niet door je angst af te laten leiden zal de professional methodisch moeten handelen. Je handelen wordt niet primair gestuurd door je gevoel maar aangestuurd door bewuste gerichte interventies. De wijze waarop de agressor op de interventie reageert, zal afhangen van de interpretatie en diens beleving.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

Er is sprake van een continue communicatie over en weer tussen betrokkenen. Bij communicatie kan verder een onderscheid worden gemaakt naar de inhoud van een boodschap en de het betrekkingaspect van de boodschap.

Het inhoudsaspect betreft de communicatie die loopt via het verbale kanaal. Het heeft betrekking op de, in woorden uitgedrukte, inhoud van een bericht. Je kunt hierbij denken aan de letterlijke betekenis van vloek- en scheldwoorden.

Het betrekkingaspect betreft non-verbale communicatie die loopt via stemgebruik en lichaamstaal.

Het betrekkingaspect bevat de volgende componenten:

Een expressieve/affectieve component. De gemoedstoestand wordt hiermee uitgedrukt.

Denk aan irritatie, boosheid en woede.

Een relationele component. Het gaat dan om de positiebepaling. Hoe ervaart de agressor de relatie en de verhouding t.o.v. de beroepsbeoefenaar.

Een appellerende component. De agressor wil zijn bedoeling kenbaar maken. Denk aan de agressor die de beroepsbeoefenaar met dreigend taalgebruik onder druk zetten iets wil afdwingen.

De professional moet herkennen wat en hoe de agressor communiceert om methodisch te kunnen handelen.

Vormen van agressie

Een manier om agressie praktisch te benaderen is om een onderscheid te maken in de navolgende 3 soorten agressie:

- Frustratie agressie
- Instrumentele agressie
- Explosieve agressie

Frustratie agressie:

Bij frustratie agressie is het gedrag vooral emotioneel en herkenbaar aan de echte, onvervalste emotie van de agressor. De agressor protesteert, is geïrriteerd, boos, kwaad of woedend op basis van angst, wanhoop of verdriet.

De agressie is gericht op de situatie en niet direct gericht op de beroepsbeoefenaar persoonlijk.

De expressiviteit kan variëren van laag tot hoog. Van binnensmonds mopperen tot en met schreeuwend het ongenoegen kenbaar maken. De agressor spreekt luid, harde klanken, overschreeuwt zichzelf, spreekt aan een stuk door, beweegt veel met ongecontroleerde expressieve gebaren, kloppende halsslagaderen, hoge borstademhaling.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

De gezichtsuitdrukking bij boosheid en woede:

- Wenkbrauwen worden omlaag getrokken
- Perst de lippen samen of laat de tanden zien
- Ogen lijken uit te puilen en vuur te schieten
- Neusvleugels staan wijduit
- Oogleden zijn gespannen
- Gezicht loopt rood aan
- Schuim op de mond

De agressie kan ook fysiek van aard zijn en richt zich dan vooral op materialen. Hard een deur dichtslaan of onderweg een prullenbak omver schoppen.

De agressor kan echter ook fysiek het territorium van beroepsbeoefenaar binnenkomen met de bedoeling de ander duidelijk te maken wat hem of haar dwars zit of te protesteren. Het gedrag is, zij het soms met moeite, verbaal beïnvloedbaar. Vooral wordt de afleidingstechniek en de buigtechniek toegepast.

Instrumentele agressie:

Instrumentele agressie is doelgericht van aard. De agressie is persoonsgericht en de agressor gebruikt deze vorm van agressie om iets af te dwingen, beslissingen ongedaan te maken of de machtspositie te bepalen.

Het wordt in meer of mindere mate bewust ingezet. Gericht uitschelden, bedreigen, manipuleren, intimideren, kleineren, imponeren, chanteren, discrimineren, negeren en pesten zijn vormen van instrumentele agressie. De expressiviteit varieert van laag tot hoog en is zowel verbaal als fysiek van aard. Het stemgebruik is meer gedoseerd en gericht op de beroepsbeoefenaar; enerzijds schreeuwend anderzijds onderkoeld, stiltes laten vallen om spanning te verhogen, gebaren en bewegingen zijn doelbewuster richting de beroepsbeoefenaar of materialen; borst vooruit, kin omhoog, wijzen met de vinger, ogen gericht op de ander of materialen, lippen toegeknepen, de agressor neemt bewust de ruimte in van de ander.

- Vanaf een afstand met de ogen gericht en intimiderend de andere persoon aankijken en onderkoeld en rustig vragen of de ander wel een vak heeft geleerd.

- Het bewust smijten met materialen om in de escalerende situatie aan te geven dat de volgende stap het molesteren van de ander is.

- Met opgeheven vingertje dreigend op de andere persoon aflopen en verbaal iets afdwingen.

- Daadwerkelijk de andere persoon fysiek te pakken nemen: o.a. vastpakken, slaan, schoppen, en bijten.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

➤ Spugen.

Het gedrag is verbaal beïnvloedbaar. Vooral de zogenaamde confrontatie techniek wordt toegepast.

Explosieve agressie:

Bij deze vorm van agressie is het uiten van de agressie het eerste en enige doel, ongeacht de plek, de persoon of situatie. Er is sprake van blinde razernij. De agressor is buiten zinnen en heeft geen controle meer over zijn handelen. De expressiviteit is hoog en is zowel verbaal als fysiek van aard. De agressor schreeuwt, slaat, schopt en smijt om zich heen. Mogelijke oorzaken zijn alcohol- en drugsgebruik, een

psychiatrische stoornis of psychische labiliteit. Het gedrag is niet verbaal beïnvloedbaar. Fysiek ingrijpen ter bescherming van de agressor en anderen is gewenst. De 3 vormen van agressie kunnen onafhankelijk voorkomen, maar kunnen ook gecombineerd voorkomen. Een frustratiereactie kan bij een onjuiste manier van bejegening overgaan in instrumentele agressie. Een heftige frustratiereactie kan ontaarden in explosieve agressie.

Oorzaken van agressie

Oorzaken van agressie zijn enerzijds te verklaren vanuit de agressor zelf en anderzijds vanuit omgevingsfactoren.

Persoonsgebonden factoren kunnen zijn:

psychiatrisch/somatisch ziektebeeld, persoonlijkheid, te weinig vaardigheden, kwetsbaar voelen, angst, verdriet, wanhoop en middelengebruik.

Factoren uit de omgeving die agressie kunnen veroorzaken zijn:

(huis)regels, lange wachttijden, ongevraagd lastig gevallen worden en de respectloze bejegening van een professional.

Persoonlijke hantering: zelfcontrole, stemgebruik, lichaamstaal, afstand en nabijheid.

Bij het hanteren van verbale agressie is een neutrale, assertieve en ontspannen houding de meest effectieve wijze van handelen. Zelfcontrole en ruimte, zowel mentaal als fysiek, zijn hierbij essentiële voorwaarden.

Door je te concentreren op je buikademhaling kun je controle over je eigen handelen bewaken. Bij ongewenste trillingen kun je de betreffende spieren even aanspannen om vervolgens te ontspannen.

Ook het benoemen van je emoties nadat je het agressieve gedrag hebt begrensd kan helpen om je angst te kanaliseren. Het herkennen van negatieve gedachten en omzetten in functionele gedachten helpt eveneens bij het behouden van zelfcontrole.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

Bijvoorbeeld de gedachte: straks wordt de agressor nog agressiever omzetten in de gedachte: welke interventies ga ik nu toepassen. Een andere manier om gedachten te beïnvloeden is door het aanleren van vaardigheden. Het zelfvertrouwen neemt toe, de

angst neemt af en gedachten zullen vanzelf een andere betekenis krijgen. Het stemgebruik van de professional is rustig, duidelijk, krachtig, bij voorkeur laag en invoegen bij spreekstijl van de agressor. Durf stiltes te laten vallen. Sluit aan bij het taalgebruik en expressie van de agressor. Maak rustige vloeiende en voorspelbare bewegingen met open handpalmen. Durf de agressor aandachtig aan te kijken.

Bij rechtop staan zet een voet recht naar voren, de andere voet iets naar achter in 45 graden, verplaats je gewicht op het achterste been, knieën iets gebogen, billen ontspannen, romp recht, hoofd in middenpositie. Als je op een stoel zit zet beide voeten op de grond, billen en rug in de stoel, romp recht, hoofd in middenpositie.

Territorium

Ieder mens heeft een bepaalde fysieke ruimte om zich heen nodig om zich prettig, rustig en op zijn gemak te voelen. Je kunt dat als volgt indelen:

➤ **De intieme zone (0 tot 0,5 m)**

In deze zone is direct affectief contact mogelijk.

➤ **De persoonlijke zone (0,5 – 1,5 m)**

Dit is de zone voor dagelijks persoonlijk contact.

➤ **De sociale zone (1,5 – 3 m)**

Dit is de zone waarbinnen zich de sociale contacten afspelen.

➤ **De publieke zone (vanaf 3 meter)**

Dit is het gebied van de algemene maatschappelijke omgang.

Als er sprake is van agressie dan zal de agressor geneigd zijn ongevraagd je territorium binnen te komen.

De persoonlijke ruimte wordt kleiner en de agressor dreigt de intieme ruimte binnen te komen. Zorg voor 1,5 -2 meter afstand tussen jou en de agressor.

Methodisch toepassen van de afleiding-, buig- en confrontatietechnieken.

Bij het professioneel hanteren van verbale agressie taxeert de professional wat de aanleiding is van de agressie, welke vorm van agressie gecommuniceerd wordt, welk doel nagestreefd moet worden en hij bepaald welke interventie effectief is. Veiligheid van de agressor, anderen en de professional zijn hierbij het uitgangspunt. Bij agressief gedrag zijn de doelen die de professional nastreeft enerzijds gericht op het voorkomen van escalatie en anderzijds gericht op de-escalatie. Frustratie- en instrumentele agressie zijn verbaal te beïnvloeden. Bij frustratie agressie is het doel er verder op gericht om de agressor te ondersteunen bij het ontladen van de frustratie.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

De agressor kan vertellen wat de frustratie veroorzaakt en een mogelijk alternatief wordt geformuleerd. De afleidingstechniek en de buigtechniek worden vooral toegepast. Instrumentele agressie moet worden gekanaliseerd richting sociaal wenselijk gedrag. De agressor kan zijn frustratie uiten binnen gestelde grenzen.

De agressor wordt geconfronteerd met het grensoverschrijdende gedrag. Hij moet hiermee stoppen en wenselijk gedrag gaan vertonen. De confrontatietechniek wordt toegepast. Explosieve agressie is te gevaarlijk. De agressor dient alle ruimte te krijgen om te ontladen of moet fysiek worden ingesloten. De fysieke ingrijptechnieken moeten worden toegepast. Bij het doelgerichte voorkomen en kanaliseren van verbale agressie kan de professional daarom gebruik maken van de zogenaamde ABC technieken. (zie bijlage)

De wijze waarop deze technieken worden uitgevoerd, denk hierbij aan timing, stemgebruik, lichaamstaal, afstand/nabijheid bepalen het uiteindelijke resultaat.

De **A** staat voor *afleidingstechniek*

De **B** staat voor *buigtechniek*

De **C** staat voor *confrontatietechniek*

Afleidingstechniek

Bij de afleidingstechniek hebben de interventies als doel de agressieve persoon af te leiden, waardoor zijn aandacht door iets anders getrokken wordt en de agressie als het ware vergeten wordt en langzaam afneemt.

➤ **Humor.**

Humor zit vaak niet alleen in een onverwachte opmerking, zacht gaan praten, overdrijven, maar ook in een afwijkende handeling. De agressor wordt op het verkeerde been gezet. Humor kan in een conflictsituatie de spanning breken. Humor werkt escalierend als het sarcastisch of minachtend bedoeld is of als cynisme wordt opgevat.

➤ **Afreageren.**

De ander een activiteit aanbieden/laten bedenken of samen een activiteit doen.

➤ **Ander gespreksonderwerp inbrengen.**

Een actualiteit bespreken of ingaan op een onderwerp die de belangstelling heeft van de ander.

➤ **Aanbieden van een time-out.**

Aan de agressor vragen zich even af te zonderen.

➤ **Actie waardoor de agressor op verkeerd been wordt gezet (zogenaamde 2e orde oplossing).**

Iets gek doen in spanningsvolle situatie, een paradoxale opmerking maken, sterk overdrijven.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

➤ **Alternatief bieden of laten verwoorden.**

Een oplossing aandragen of de ander zelf een oplossing laten verwoorden. Vooral nadat de frustratie is afgenomen, is er bij de agressor ruimte om naar een andere oplossing te kijken.

➤ **Negeren.**

Negeren is een specifieke vorm van afleiden. Doe alsof je de uiting van frustratie niet ziet of de kwetsende opmerking niet hoort. Als de agressor zichzelf op een acceptabele wijze onder controle kan houden complimenteer hem hiermee. Indien de afleidingstechniek niet werkt en de agressor gaat niet over persoonlijke- of instellingsgrenzen schakel dan over naar buigtechniek. Bij grensoverschrijding moet de confrontatietechniek worden toegepast.

Buigtechniek

Bij de buigtechniek hebben de interventies het doel de agressor te helpen om zijn frustraties te uiten. De agressor moet zich serieus genomen voelen. De agressor wil begrip om zijn frustratie en over de beweegredenen van zijn frustratie. Leg het accent van de interventie zoveel mogelijk op het gevoel van de ander en daarnaast op het motief van de frustratie. Dit doe je door:

Stap 1: Boosheid benoemen

Stap 2: Beweegredenen navragen

Stap 3: Begrip tonen

➤ **Boosheid benoemen.**

Je richt je aandacht volledig op de agressor. Je geeft erkenning aan de agressor om gefrustreerd te mogen zijn.

➤ **Frustratie benoemen in de U of jij vorm plus gevoelsreflectie:**
u stoort zich hieraan, je baalt, je bent kwaad.

➤ **Benoem wat je aan de ander ziet of hoort:**
je loopt te ijsberen, ik hoor dat U zich boos maakt.

➤ **Beweegredenen navragen.**

Je helpt de agressor diens verhaal onder woorden te brengen en onderzoekt de ware toedracht van de agressie.

➤ **Vragen stellen en doorvragen:**
bij voorkeur; wat, wanneer, waar, wie, welke, en hoe vragen. De waarom vraag kan als escalerend ervaren worden omdat de agressor denkt verantwoording te moeten afleggen.

➤ **Begrip tonen.**

Je vat zowel op inhoud als op betrekkningsniveau samen om de agressor te erkennen in zijn frustratie en een ordening aan te brengen in de beweegredenen.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

➤ **Samenvatten door te parafraseren:**

frustratie en motief kort met eigen woorden samenvatten; je bent kwaad, omdat.....

➤ **Samenvatten door te personaliseren:**

indien de frustratie over jou gaat: je baalt van mij omdat ik.....Door deze interventies in te zetten zal de agressor regelmatig bevestigend antwoorden op jouw vragen en samenvattingen. Dit wordt het 'ja-vangen' genoemd. Dit is meestal een teken dat de ander stoom afblaast en zijn ballon als het ware aan het leeglopen is.

Na het ontladen kan de agressor zich leeg, opgelucht, verdrietig en teleurgesteld voelen of zich schamen voor zijn agressie. Ondersteun de agressor bij het onderzoeken van een oplossing of bied zelf een alternatief of afleiding aan.

Confrontatietechniek

Confrontatie-interventies worden ingezet wanneer de agressor zich grensoverschrijdend gedraagt. Grensoverschrijding wordt enerzijds bepaald door de regels van de instelling en anderzijds door de persoonlijke waarde en normen van de professional. Het grensoverschrijdende gedrag betreft zowel de vorm van de communicatie; hard schreeuwen en negeren, als de inhoud van de woorden; gericht uitschelden, bedreigen, intimideren, te dicht bijkomen, kleineren, pesten, manipuleren, chanteren en discrimineren. De professional maakt op een assertieve, krachtige en zelfverzekerde manier zijn wil/eis kenbaar aan de agressor en stelt een grens aan diens gedrag. Afhankelijk van de intensiteit en expressiviteit van de agressor heeft de professional meer of minder tijd om te reageren.

De confrontatietechniek kan worden onderscheiden in:

- **C1 Lichte confrontatie**
- **C2 Krachtige confrontatie**
- **C3 Consequenties aangeven bij aanhoudende verbale Agressie**

C1 Lichte confrontatietechniek bij grensoverschrijdende agressie met lage intensiteit en – expressiviteit.

Noem de naam van de agressor. Zeg wat de ander concreet doet, wijs het agressieve gedrag af en benoem het gewenste gedrag. Geef eventueel een argument indien de agressor hier gevoelig voor is of benoem het effect van het agressieve gedrag.

➤ **Noem de naam van de ander**

Je stemvolume is iets harder dan het stemvolume van de agressor. Vrijwel iedereen die zijn naam hoort noemen stopt even om te kijken wie hem aanspreekt. Hardop de naam van de agressor noemen en herhalen is een uitdrukking van nabijheid en is sterk appellerend. Schakel in stemvolume direct van hard naar zachter praten.

➤ **Zeg wat de ander concreet doet**

Benoem het concrete gedrag van de agressor. Bijvoorbeeld: Je bent aan het schelden. Hiermee laat je de ander weten wat hij doet.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

Vaak wordt de ander boos vanuit een impuls en heeft niet goed in de gaten wat hij doet of heeft niet in de gaten dat hij iets doet wat de ander vervelend vindt.

- **Zeg wat je niet en wat je wel wilt van de ander**

Je wijst hiermee het gedrag af en niet de persoon en je geeft de agressor een handvat om zijn gedrag in een gewenste richting te veranderen.

- **Geef eventueel een argument of benoem het effect van het grensoverschrijdende gedrag.**

Een argument heeft te maken met afspraken en regels. Het geeft de waarde en norm aan. Het kan zijn dat de agressor gevoelig is voor argumentatie en tot inkeer komt. Door het benoemen van het effect vertel je de ander wat het gedrag met je doet en dat je niet van plan bent je hierdoor te laten beïnvloeden.

Indien de agressor gevoelig is voor de gevolgen van zijn grensoverschrijdende agressie kan dit een reden zijn om hier mee te stoppen.

Voorbeelden van de lichte confrontatie techniek:

Meneer Jansen, U bent me aan het kleineren, ik wil dat niet, U kunt mij als volwaardig persoon aanspreken. Eventueel: Ik vind het vervelend als U mij respectloos aanspreekt.

Kees, Ik wil niet dat je mij uitscheldt, je kunt me bij mijn naam noemen. Eventueel: We hebben hier de afspraak elkaar niet uit te schelden. Ik vind het niet leuk als je mij beledigd.

Mevrouw de Jong, Niet zo hard schreeuwen, wat zachter graag, zo kan ik niet goed naar U luisteren.

Indien er sprake is van onderliggende frustratie: **schakel direct over naar de buigtechniek.**

Door begrijpend te gaan luisteren en te vragen wat hem dwars zit, zijn emotie te benoemen en samen te vatten wat hij zegt. Bijvoorbeeld: Wat is er aan de hand, dat je nu zo verschrikkelijk boos bent? Laat geen lange pauze vallen na een confrontatietechniek. De spanning loopt dan meestal op en de kans op escalatie is groter. Indien er geen frustratie ten grondslag ligt aan het grensoverschrijdende gedrag:

schakel direct over naar de afleidingstechniek.

C2 Krachtige confrontatie bij grensoverschrijdende agressie met hoge intensiteit en – expressiviteit.

Op een krachtige wijze contact maken, het concrete agressieve gedrag afwijzen, het gewenste gedrag benoemen en fysieke ruimte maken. Benoem de norm en eventueel, indien de agressor hier gevoelig voor is, het effect op jou en anderen van het grensoverschrijdende gedrag.

- **Roep krachtig en luid STOP, de naam van de ander en maak fysieke ruimte.**

De intensiteit en expressiviteit van de professional is in eerste instantie hoog.

Het stemvolume is net iets luider dan die van de agressor. De combinatie van naam noemen en stop is sterk appellerend.

Stap non-verbaal naar achteren en maak met beide handen, ellebogen gebogen, vingers in verticaal vlak een stopgebaar. Kijk de agressor aan.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

Je schermt hiermee je territorium af. De agressor kan je moeilijker fysiek benaderen. Je geeft de agressor bovendien ruimte om diens agressie makkelijker te uiten. Als je dichterbij de agressor toe beweegt is de kans groot dat de agressie escaleert.

Indien de agressor toch dichterbij komt stap je in de zogenaamde slipstap beweging door naar achteren.

Indien je op een stoel zit stap je zijwaarts van de agressor af van de stoel af. Je komt hierdoor op ooghoogte van de agressor.

➤ **Wijs direct het gedrag af.**

Met krachtige stem bijvoorbeeld zeggen: niet slaan of niet dreigen. De ander weet hierdoor meteen met welk gedrag hij moet stoppen en de agressor wordt niet als persoon afgewezen.

➤ **Geef duidelijk aan wat je wel wilt en noem de norm.**

Bijvoorbeeld. Handen naar beneden, er wordt hier niet geslagen. Probeer zo concreet mogelijk te zijn in het benoemen van het gewenste gedrag. Hierdoor wordt het voor de ander duidelijk waar hij zich aan moet houden om verder met je in contact te kunnen blijven. Taxeer het moment waarop de fysieke dreiging stagneert. Je houding verandert dan. Je stemvolume wordt zachter, ga langzamer praten en bij voorkeur een lage stem. Het stop gebaar met de handen verandert in een open gesprek houding. Hierbij houd je de handen naar beneden met de handpalmen gericht op de persoon tegenover je. In onze cultuur symboliseert deze houding onschuld, on-gevaarlijkheid en openstaan voor de ander. Complimenteer of bedank de ander voor het gewenste gedrag.

➤ **Eventueel het effect benoemen.**

Vaak is het zo dat je zelf ook erg geschrokken bent van de uitval of dreigement van de ander. Dan kan het helpen om, indien de agressor hier gevoelig voor is, te vertellen wat de agressie met je doet.

Voorbeelden van de krachtige confrontatietechniek:

➤ **Wim stop!**

Niet dichterbij, ik wil afstand tussen ons houden. Eventueel: Ik schrik me rot van je gedrag.

➤ **Ho-stop!**

Niet dreigen, doe je arm naar beneden. Er wordt hier niet geslagen Eventueel: Je maakt me bang met je dreigende houding.

Indien er sprake is van onderliggende frustratie: **schakel direct over naar de buigtechniek.**

Door begrijpend te gaan luisteren en te vragen wat hem dwars zit, zijn emotie te benoemen en samen te vatten wat hij zegt.

Bijvoorbeeld: sjonge jonge je wordt ontzettend kwaad merk ik, hoe komt dat? Luister dan naar wat de ander te zeggen heeft en laat de ander merken dat jij begrijpt waarom de ander zo boos is. Laat geen lange pauze vallen na een confrontatietechniek.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

De spanning loopt dan meestal op en de kans op escalatie is groter. Indien er geen frustratie ten grondslag ligt aan het grensoverschrijdende gedrag: **schakel direct over naar de afleidingstechniek.**

C3 Consequenties aangeven bij aanhoudende verbale agressie.

Indien de confrontatietechniek, ook na herhaling, niet afdoende werkt en de agressor grensoverschrijdende agressie blijft vertonen, moet je consequenties aan het gedrag stellen. Bij het benoemen van een consequentie is het van belang dat de consequentie eenduidig, direct uitvoerbaar en in verhouding staat met het grensoverschrijdende gedrag van de agressor. De consequentie moet enig belang hebben voor de agressor. Belangrijk bij het noemen van consequenties is, dat je eerst de consequentie noemt en vervolgens het gedrag waarmee gestopt moet worden. Mensen horen het laatst genoemde het beste en zijn eerder geneigd hier naar te handelen. De agressor moet een keuze krijgen en hierdoor verantwoording voor het eigen handelen kunnen nemen.

Gebruik bij voorkeur de of - of vorm.

Bij het geven van een consequentie in de als - dan vorm zal de agressor dit eerder als dreigement opvatten.

- U blijft mij beledigen. Ik ga weg en beëindig dit gesprek of U stopt met beledigen. U kunt kiezen.
- Wim je blijft me bedreigen. Of ik maak alarm of je stopt met dreigen.

Indien de agressor niet stopt met het grensoverschrijdende gedrag moet **direct de genoemde consequentie worden uitgevoerd.**

Het probleemgedrag wordt hierdoor voor het moment gekanaliseerd. Het effect is slecht tijdelijk. Nadeel is dat de oorzaak van de agressie niet wordt onderzocht indien frustratie ten grondslag ligt aan de agressie. De agressor kan zijn agressie op een andere wijze gaan uiten.

Zodra de agressor stopt met het grensoverschrijdende gedrag schakel direct over naar de buigtechniek indien er een frustratie aan de agressie ten grondslag ligt. Als er geen frustratie aan het grensoverschrijdende gedrag ten grondslag ligt schakel over naar de afleidingstechniek.

Conflicthantering

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 vorige paragraaf), maar anderzijds ook in hoe je overkomt. Let op de volgende dingen:

1. Sta rechtop en stevig op twee voeten. Vermijd te veel beweging.
2. Houd oogcontact.
3. Praat duidelijk, maar zonder stemverheffing.
4. 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:

1. Neem een actieve houding aan, zit niet onderuitgezakt of achterovergeleund.
2. Luister goed en knik af en toe bevestigend.
3. Wees geduldig en niet kortaf.
4. 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 *doen*.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

THEORIE EN METHODIEK VERBALE AGRESSIEPREVENTIE EN -HANTERING

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 angstreacties, maar ze helpen je niet.

1. Probeer rustig te gaan ademen, zodat je weer kunt denken en ook kracht kunt verzamelen in je lichaam. Anders 'verstijf' je letterlijk van angst.
2. 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 (eventueel gepaard met een fysieke zelfverdedigingstechniek) is efficiënter en afschrikwekkender.
3. '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:

1. Praat rustig.
2. Gebruik een lage stem.

Je eigen veiligheid

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

1. Houd minimaal twee of drie flinke stappen afstand, zodat je buiten bereik bent, mocht iemand willen slaan of je willen vastgrijpen.
2. Sta in een hoek van 45 graden naar de persoon gedraaid. Ook dan ben je moeilijker te raken.
3. 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.
4. Ga achter een 'barricade' staan, bijvoorbeeld een tafel, een toonbank, een bureau etc.

Als je je moet verweren...

1. Wees je bewust van beschikbare wapens of beschermingsmiddelen. Een paraplu, een tas, een stoel etc. kunnen (in nood) goede bescherming bieden.
2. 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.