

(NON)-VERBALE AGRESSIEHANTERING



Auteur: Ambrosius Duuk



(NON)-VERBALE AGRESSIEHANTERING

De betekenis van elke interactie is het resultaat van:

35% gezichtsuitdrukking + 25% lichaamsuitdrukking + 28 % stemtoon + 12 % woorden = 100% verbale en non-verbale communicatie

Dreigend en agressief gedrag komen steeds meer voor in het publieke domein, en verstoren niet alleen de hulpverleners maar ook alle anderen in het publieke domein. Deze praktijktraining in het omgaan met en hanteren van agressie is een goede voorbereiding op al die situaties waarin ongewenst en dreigend gedrag een belangrijke storende factor kan zijn. Het analyseren van dreigende situaties en het groepsgewijs oefenen met verbale en non-verbale technieken bieden een uitstekende voorbereiding op het echte werk.

Wat is agressie?

Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn de belangrijkste emoties van een mens. Dat we allemaal wel eens last hebben van een woedeaanval is dus niet ongewoon. Wie emoties opkropt wordt op den duur ziek of raakt gefrustreerd. Af en toe je woede ventileren is dus best gezond.

Maar als je andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent aan iets of iemand, of als je met je woede iets probeert te bereiken of iets wilt verhullen, dan is er sprake van agressie. Agressie is bedreigend en schadelijk voor degene tegen wie het gericht is.

Een paar observaties over agressie:

- *Psychologen beschouwen agressie niet als een emotie maar als een 'aangeleerde' gewoonte. Agressief gedrag is vaak vroeger afgekeken van anderen, ouders bijvoorbeeld.*
- *Bij agressie zijn altijd twee of meer partijen betrokken. Agressie roept agressie op. Anderzijds kan door een juiste (gepaste) reactie de agressie van de ander gede-escapeerd worden.*
- *Agressie is iets anders dan assertiviteit. Assertief reageren wil zeggen dat je voor jezelf opkomt, maar dat je ook rekening houdt met anderen. Als je agressief reageert ontnem je de ander ruimte en mogelijkheden.*
- *N.B.: over agressie valt heel veel te zeggen. Andere vormen zijn bijvoorbeeld: pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en huiselijk geweld.*

We gaan aandacht besteden aan de volgende onderwerpen:

- ❖ Communicatiestijlen
- ❖ Voorkomen van agressie
- ❖ Het leren herkennen van (non-verbale) agressie signalen.
- ❖ Het kennen van de volgende agressievormen:
Emotionele chantage, frustratieagressie en instrumentele agressie.
- ❖ Preventieve maatregelen
- ❖ Agressie en emotie
- ❖ Hoe reageer ik zelf op agressie en emotie?
- ❖ Het beheersen van eigen emoties
- ❖ Het opvangen van de emoties van collega's
- ❖ Elkaar steunen in agressie situaties
- ❖ Het beheersen van agressief gedrag
- ❖ Omgaan met beledigingen

Communicatiestijlen

We onderscheiden drie hoofdstijlen:

1. *tegenbewegen of duwen,*
2. *meebewegen of trekken*
3. *wegbewegen.*

Op zich is er geen sprake van effectieve of van niet effectieve stijlen. Elke stijl heeft zijn specifieke karakter en zijn specifieke effect in een bepaalde situatie.

Duwen

Tegenbewegende stijlen of duwstijlen zijn gesloten of competitieve stijlen. Het zijn stijlen waarbij je je eigen doel, je eigenbelang, je eigen mening of je eigen opvatting op de eerste plaats zet. We duwen als het ware tegen de ander aan om hem ertoe te brengen te veranderen, zich anders te gedragen of zich te houden aan bepaalde afspraken. Soms wordt duwen als negatief ervaren, omdat men de ervaring heeft dat duwen tot conflicten leidt. Dat kan inderdaad het geval zijn, wanneer duwen op de verkeerde wijze gebruikt wordt. Overtuigen en stellen zijn beide duwstijlen.

Trekken

Meebewegende of trekstijlen zijn open of coöperatieve stijlen. Ze zijn gericht op het stimuleren van de ander of op het aansluiten bij de mening, de beleving, de belangen of de gevoelens van de ander. We trekken de ander als het ware naar ons toe door hem erbij te betrekken.

Soms wordt trekken als negatief ervaren, namelijk als zwakke stijlen, omdat de gebruiker ervan geen macht heeft/gebruikt. Toch is de effectiviteit ervan gebleken wanneer managers medewerkers motiveren door hen te betrekken bij ontwikkelingen of mensen 'meeslepen' in hun enthousiasme. Overbruggen en inspireren zijn trekstijlen.

Wegbewegen

Duw- en trekstijlen verschillen in de richting waarin de energie gebruikt wordt: voor eigen belang of voor het belang van de ander. Bij de wegbewegende stijlen wordt de energie in de interactie tijdelijk verminderd of stopgezet. Wanneer het gesprek niet vlot, kan het zinvol zijn de inhoud even los te laten. Door wegbewegen kunnen conflicten worden vermeden waardoor de energie gebruikt kan worden voor belangrijkere zaken.

Wegbewegen kan ook nodig zijn als er teveel emotie aanwezig is: het wordt dan lastig om objectief op de inhoud in te gaan.

Wegbewegen kan positief en negatief zijn: positief wanneer het beter is om het gesprek op een later tijdstip te hervatten, negatief wanneer men zo onder grote druk uit wil komen en/of de situatie prettig wil houden. Immers bij deze laatste aanpak heeft men geen invloed meer. Ontwijken en afstand nemen zijn wegbeweeg-stijlen.



Bron: The Art of Anger Management

Waarom zijn mensen agressief?

Een agressieveling zal het niet gauw beamen, maar iemand die agressief is heeft er nogal eens baat bij om regelmatig boos en agressief te worden. Dat klinkt vreemd, maar iemand kan in de loop van zijn leven gemerkt hebben dat hij iets met zijn agressieve gedrag kan bereiken. Iemand die zich regelmatig agressief gedraagt kan er bijvoorbeeld macht mee uitstralen, of verhullen dat hij bepaalde dingen niet durft of niet kan. Soms is dat dus een patroon in iemands leven.

Er zijn grofweg vier soorten agressie:

1. Emotionele chantage

Mensen die emotioneel chanteren proberen met hulpeloosheid macht te verkrijgen. Dat lukt vaak omdat ze de zwakke plek van een ander weten te raken. Iemand zegt bijvoorbeeld tegen een hulpverlener: "Als jij me niet helpt, maak ik er een eind aan." De hulpverlener wordt aangesproken op zijn gevoel dat hij die ander moet helpen omdat die persoon zielig is." Tussen partners is het dreigen met opstappen en scheiden een veel voorkomende vorm van emotionele chantage. "Als je dit niet eens voor me wilt doen, dan ga ik bij je weg."

Iemand die emotioneel chanteert speelt in op iemands zwakke punten of schuldgevoelens. Hij zal proberen jou verantwoordelijk te maken voor zijn daden en tegelijkertijd bevestiging te krijgen voor het gevoel "ik ben iemand". Het is belangrijk om grenzen te stellen en de verantwoordelijkheid te laten bij de persoon die het beroep op je doet. Dat lukt het best als je die persoon zowel waardering als ruimte geeft. Waardering geven doe je door vriendelijk te blijven en je tactvol op te stellen en die ander als persoon te erkennen. Zeg bijvoorbeeld: "Het is goed om je te zien." Ruimte geef je aan de claimende persoon door hem een aantal keuzemogelijkheden te bieden.

Zeggen dat de persoon in kwestie de actie waarmee hij dreigt (bijvoorbeeld een eind eraan maken) niet moet doen, zal vaak een averechtse reactie hebben. De persoon zal dan juist in het idee volharden. Zeg in plaats daarvan liever: "Ik vraag me af of je er goed aan doet en of er geen andere wegen zijn..."

Emotionele chantage is vaak een patroon tussen twee mensen. Het is belangrijk dat als je je gechanteerd voelt, je bij jezelf nagaat of je je eigen grenzen wel goed genoeg in het oog houdt en bewaakt. Het is verstandig de ander te wijzen op het feit dat hij/zij manipuleert en duidelijk te maken dat je je niet laat manipuleren.

Om zijn zin kost wat kost door te drijven creëert de chanteur FOG (Fear, Obligation, Guilt). Vertaald betekent dit: Bang maken: Doe wat ik zeg want anders..., en een aantal bedreigingen volgt zoals: je moet dit doen want anders zal ik je verlaten, ophouden van je te houden, je afkeuren, niet meer met je spreken. Jouw verplicht doen voelen om iets te doen wat hij zegt: Het is je plicht! B.v. een goede dochter gehoorzaamt haar vader, of op je werk: luister en gehoorzaam de baas.

Schuld op jou schuiven: Jij bent een slechte persoon als je dat niet doet.

Samenvattend zijn de woorden van de chanteur: Je zou, je moet, je bent verplicht, je bent me dit verschuldigd.

Als je je realiseert dat je slachtoffer bent van emotionele chantage of manipulatie moet je eerst goed nadenken of je deze situatie wilt voortzetten of er iets aan wilt veranderen. Je moet zich realiseren dat je slachtoffer bent maar ook dat je een eigen aandeel hebt in de situatie omdat je onbewust akkoord gegaan bent met jouw rol. Meestal is deze situatie gedurende een langere tijd ontstaan en het kan ook veel tijd kosten om het weer te veranderen. Je moet eerst realiseren dat de ander je toestemming nodig heeft om je te kunnen manipuleren, dus je hebt uiteindelijk zelf de touwtjes in handen. Het is heel belangrijk om niet terug te chanteren, dit heeft een machtsstrijd met alleen verliezers tot gevolg.

Als je merkt dat de ander je probeert te manipuleren kunt je een aantal dingen zeggen en doen.

Leg geen verklaring af of geeft geen uitleg maar zeg gewoon "ik wil dat niet" of "ik voel dat niet".

Ga niet in zelfverdediging maar zeg gewoon "jammer dat je het zo opvat".

Laat jezelf niet intimideren zeg gewoon "als je gaat schreeuwen luister ik helemaal niet" of "je bent nu nogal kwaad, we praten wel verder als je weer wat kalmer bent".

Laat je niet verleiden tot een zinloze discussie en zeg gewoon "Blijkbaar zien wij de dingen toch anders" of "ik heb daarover een andere mening".

Als het gesprek echt uit de hand loopt ga dan gewoon even ergens anders zitten en negeer de ander even tot deze weer tot rede of rust is gekomen. Je bent niet verplicht te luisteren naar de ander, Je bepaalt zelf of je wilt luisteren of niet. Negeer kleinerende opmerkingen over weer weglopen voor problemen als je even niet wilt luisteren, hiermee probeert de ander toch op uw gevoel te werken en u te verplichten toch naar hem of haar te luisteren. U bepaalt zelf of u wilt luisteren of niet, daarmee breekt u de macht van de ander.

2. Frustratieagressie

Sommige mensen worden agressief als hun iets onthouden wordt waarvan zij vinden dat ze er recht op hebben. Of als (in hun ogen) de ander niet redelijk is. Deze mensen koesteren bepaalde verwachtingen en worden overvallen door een gevoel van machteloosheid als aan deze verwachtingen niet wordt voldaan.

Soms worden mensen agressief als hen iets onthouden wordt waarvan zij vinden dat ze er recht op hebben. Of als (in hun ogen) de ander niet redelijk is. Deze mensen koesteren bepaalde verwachtingen en worden overvallen door een gevoel van machteloosheid als aan deze verwachtingen niet wordt voldaan.

Omdat de frustratie zich opbouwt is de ontlading onverwacht. Je weet niet wanneer de emmer vol is. De emoties zijn groot en heftig.

KENMERKEN:

- Onverwacht
- Spontaan
- Mogelijk controleverlies
- Heftige emoties
- Gericht op regels, procedures of Diensten

JOUW GEVOEL

- Het overvalt je
- Je begrijpt de woede
- Bang voor controleverlies
- Het voelt niet onredelijk

Een voorbeeld: mensen die bij een eerstehulp post komen zijn in de veronderstelling dat ze een spoedeisend probleem hebben en vinden daarom dat ze direct geholpen moeten worden. Het medisch personeel maakt echter een inschatting van het probleem en kan besluiten andere mensen voor te laten gaan die er slechter aan toe zijn. Dit leidt nogal eens tot agressieve reacties in de wachtkamer. De verwachting van de patiënt is immers dat hij snel geholpen wordt (het liefst als eerste).

HOE TE HANDELEN BIJ FRUSTRATIEAGRESSIE:

1. *Luister naar wat de persoon te zeggen heeft*
2. *Blijf rustig en neem een open houding aan. Dit wekt vertrouwen.*
3. *Laat de persoon uitpraten. Dat voorkomt een welles-nietesgesprek en zorgt ervoor dat de emoties niet nog hoger oplopen.*
4. *Als de persoon uitgeraasd lijkt, vat de woorden van de boze persoon kort samen. Zo laat je merken dat je luistert en begrip hebt voor de situatie.*
5. *Vraag om opheldering bij onduidelijkheden, zodat je niet in het volgende misverstand verzeild raakt.*
6. *Laat weten wat jij wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen, zodat er weer enige ruimte is voor redelijkheid.*
7. *Bied een oplossing en koppel die aan concrete afspraken, voorzover je daartoe in staat bent. Ben jij zelf niet degene die dingen kan of mag afspreken, haal er dan de persoon bij die dat wel kan en mag.*
8. *Het mooiste is als je op een positieve manier het gesprek kunt beëindigen. Dat zal niet altijd lukken.*
9. **Grenzen bewaken. De agressor aanspreken als hij over grenzen heengaat.**

3. Doelgerichte of instrumentele agressie

Sommige mensen gebruiken met opzet agressie. Zij zijn heel berekenend, omdat ze weten dat met het inboezemen van angst heel veel te bereiken valt. Dit zijn de mensen die met een stok, mes of ander wapen op zak bij een balie komen. Of onmiddellijk met hun vuisten gaan zwaaien als ze een antwoord krijgen dat hun niet zint.

Soms wordt agressie heel doelbewust ingezet. Mensen die dit doen zijn dan heel berekenend. Ze weten dat ze met het inboezemen van angst heel veel kunnen bereiken. Soms wordt daarbij ook een wapen ingezet: een pistool of een mes. Of ze gaan onmiddellijk met hun vuisten zwaaien als ze een antwoord krijgen dat hen niet zint. Instrumentele agressie kan zich ook aandienen in de vorm van pesten en teasen. Langzaam wordt de intimidatie opgevoerd.

KENMERKEN:

- Doelbewuste strategie
- Agressor heeft de regie
- Agressor weet wat ie doet
- De tactiek wisselt soms:

Zuigen, sarren beledigen

- De agressor dreigt
- Er wordt op de man gespeeld
- Agressor gebruikt zijn reputatie

JOUW GEVOEL

- Jij bent het onderwerp
- Je begrijpt er niets van
- Je vindt het zeer onredelijk
- Je voelt je beledigd
- Je voelt je bedreigd
- Je voelt je gemanipuleerd
- Je voelt je ongemakkelijk

Een voorbeeld: mensen die achter een loket werken krijgen nogal eens te maken met doelgerichte of instrumentele agressie; medewerkers van uitkeringsinstanties, parkeerbeheer, maar zelfs medewerkers van een postkantoor of dokterassistenten moeten zich regelmatig wapenen tegen dit soort agressief gedrag.

Cliënten roepen dat ze je kantoortje of je kop wel eens komen verbouwen. Het kan bedreigend zijn als je dit soort situaties niet adequaat kunt de-escaleren.

HOE TE HANDELEN BIJ INSTRUMENTELE AGRESSIE

Instrumentele agressie aanpakken kan het beste in de vorm van een vroege interventie. Snel een grens trekken. De emoties bepalen dan nog niet de communicatie. Hieronder volgt een mogelijke handelingsaanpak op basis van het formuleren van een keuze. De essentie daarvan is dat de agressor medeverantwoordelijk wordt gemaakt voor het vervolg. Het aanbieden van een keuze biedt de agressor de gelegenheid te kiezen voor oplossing zonder al te veel gezichtsverlies.

Bij doelgerichte agressie is iemand erop uit je bang te maken door te dreigen, fysiek of met een wapen. Dit soort agressie komt nogal eens voor bij mensen die hun 'recht' komen halen aan een loket. Het is in zo'n situatie lastig rustig te blijven en 'ondersteunend' gedrag te vertonen. Toch is het ook dan van belang om je tot op zekere hoogte meegaand op te stellen, totdat je een kans hebt om in te grijpen. Je eigen veiligheid staat voorop.

Trek grenzen, maar ga niet tegen de persoon in. Zeg dat je graag wilt praten en luisteren, maar niet als die persoon zich zo gedraagt. Reageer vriendelijk maar kordaat. Beëindig het gesprek als het agressieve gedrag doorgaat. Als je er zelf niet uitkomt omdat je bang of boos bent, vraag dan hulp aan collega's als dat mogelijk is. Laat je nooit verleiden om zelf agressief te worden, want dan vindt de agressieve persoon dat hij des te meer reden heeft om agressief te zijn.

Stapsgewijs doe je in het geval van doelgerichte of instrumentele agressie het volgende (een aantal stappen zijn ongeveer hetzelfde als bij frustratieagressie):

- 1. Stel grenzen, en wel zo snel mogelijk. Vooral als er een wapen in het spel is: negeer dat niet. Zeg dat je niet verder wilt praten als de agressieve persoon zijn knuppel niet neerlegt. Of zeg dat je alleen verder wilt praten als hij een andere toon aanslaat. Voeg de daad bij het woord en beëindig het gesprek direct als op je verzoek niet wordt ingegaan. Roep eventueel hulp in.*
- 2. Blijf rustig en neem een open houding aan (niet-agressief, maar wel stevig). Dit wekt vertrouwen. Maar: je eigen veiligheid staat voorop: kijk waarheen je kunt vluchten, houd fysiek afstand.*
- 3. Luister naar wat de persoon te zeggen heeft.*
- 4. Geef aan de boze persoon de keuzemogelijkheden aan die er zijn. In de wachtkamer van de eerste hulp post: "U kunt kiezen: u gaat rustig zitten, dan wordt u zo meteen geholpen. Of u gaat niet zitten, maar dan bel ik nu de bewaking."*
- 5. Ga weg zodra er iets bereikt is om ervoor te zorgen dat de situatie niet opnieuw escaleert.*

4. Overvallen, aanranding en verkrachting

Overvallen, aanrandingen en verkrachtingen zijn ook een vorm van agressie. Het verschil met de voorgaande vormen van agressie is dat overvallers, verkrachters etc. zich crimineel gedragen. Ze gebruiken geweld om dingen voor elkaar te krijgen.

Overvallen zijn bijna per definitie levensbedreigend en komen vaak onverwacht. Het is heel moeilijk je ertegen te wapenen, al zijn er wel meerdere dingen te doen om de kans om overvallen of verkracht te worden te verkleinen.

Omgaan met overvallen, aanranding en verkrachting

Bij dit soort agressie is vrijwel altijd een fysieke component in het spel. Je wordt vastgepakt, geslagen, wellicht gekneveld en/of met een wapen bedreigd. De meeste mensen denken dat ze in dat soort situaties een weerloos slachtoffer zijn en niets kunnen doen. In veel gevallen is dat natuurlijk waar.

Bij (gewelddadige) overvallen, bijvoorbeeld om geld uit de kassa, geldt over het algemeen dat je het beste maar niet te assertief kunt opstellen en enigszins meegaand reageert. Geef dus liever het geld dan dat je meteen moord en brand roept en de telefoon probeert te grijpen om de politie te bellen.

In het geval van aanrandingen en pogingen tot verkrachting is het goed om te weten dat je de kans op zo'n overval verkleint als je je weerbaar weet op te stellen, van te voren en ook tijdens een agressieve situatie. Van verkrachters is bekend dat zij vaak vrouwen uitkiezen op uitstraling. Vrouwen die een kwetsbare indruk maken, lopen dus meer risico. Weerbaarheid is een actieve houding: iemand die weerbaar is straalt zelfvertrouwen uit, is assertief en duidelijk. Zo'n houding is enerzijds een fysieke uitstraling (op twee benen staan), maar anderzijds een verbale en mentale opstelling: duidelijke grenzen stellen, nee zeggen en laten weten dat het je ernst is.

Om een indruk te geven van de dingen die je kunt doen als je overvallen wordt is hier een rijtje tips:

- 1. Blijf zo kalm als mogelijk is. Adem bewust uit, zodat je je minder verlamd voelt van angst en helderder kunt denken.*
- 2. Als de dader geen wapen heeft is er vaak wat ruimte om met hem de confrontatie aan te gaan.*
 - 1. Zeg wat je niet bevalt, bijvoorbeeld: "Je staat te dichtbij."*
 - 2. Zeg wat je wilt dat er gebeurt. "Laat me met rust." "Ga verder weg staan."*

Als er een wapen in het spel is, doe dan in eerste instantie wat er gevraagd wordt. Wacht een moment af dat je kunt ingrijpen. Is het de dader om geld of iets anders materieels te doen, geeft dat dan. De kans is groot dat de dader zich vervolgens meteen uit de voeten maakt.

Probeer de aandacht van de overvaller af te leiden, bijvoorbeeld door iets onverwachts te zeggen of hem op iets te wijzen. Verras de overvaller op dat moment met fysieke technieken, ontdoe hem van het wapen als je daartoe in staat bent (een cursus zelfverdediging leert je hoe). Als het kan moet je vluchten.

Probeer, als de situatie zich daarvoor leent, hulp te vragen van omstanders. Als er directe omstanders zijn, spreek mensen dan individueel aan. Zeg bijvoorbeeld: "Hé jij daar met die gele jas, kom me eens helpen." "Of mevrouw met die groene jas, belt u de politie." Zijn er geen directe omstanders, maar bijvoorbeeld wel huizen, roep dan "Brand". Mensen zullen eerder komen kijken wat er aan de hand is dan wanneer je "Help" roept.

Probeer het signalement van de dader te onthouden. Let daarbij vooral op onveranderbare kenmerken: oogkleur, postuur, lengte, littekens, haarlijn etc.

Het voert te ver om nu alle mogelijke technieken te bespreken die je kunt toepassen om agressieve overvallers van je af te houden. Er zijn vele goede cursussen zelfverdediging en weerbaarheid waarin je adequate technieken kunt leren (zowel verbaal als fysiek) om een overval te voorkomen, je eruit te redden, of in het ergste geval, te overleven. Dit soort cursussen zijn er in soorten en maten, en vooral ook: voor verschillende doelgroepen. Er zijn aparte cursussen voor kinderen, meiden, vrouwen, mensen die in hun beroep met agressie te maken hebben, ouderen, enzovoort. Veelal zijn de cursussen te vinden bij buurthuizen, scholen, volksuniversiteiten en soms via het werk.

Zinloos geweld

De term zinloos geweld wordt gebruikt voor incidenten waarbij iemand schijnbaar zonder aanleiding ernstig wordt belaagd. De term 'zinloos geweld' suggereert dat geweld iedereen op ieder moment zomaar kan overkomen. Dat idee is angstaanjagend en klopt misschien ook niet ten volle. Echt zinloos geweld is dat geweld waarbij je zonder enige aanleiding geslagen, gestoken etcetera kan worden.

Mensen die zich agressief gedragen willen vaak iets duidelijk maken of iets bereiken. Agressie is te herkennen en valt, bij adequaat reageren, vaak te de-escaleren. Dat het niet altijd lukt is frustrerend en onrechtvaardig. Maar het idee dat we collectief steeds vaker slachtoffer zijn van zinloos geweld maakt mensen angstig en draagt wellicht niet bij aan een constructieve en effectieve manier van reageren tegenover agressie.

Agressie herkennen

Grenzen aanvoelen

Agressie is vrijwel altijd een grensoverschrijding. Maar wat is een grens? Dat is afhankelijk van de situatie. Er zijn meerdere soorten 'ruimten' met elk een eigen grens:

1. *Intieme ruimte (0-45cm). Deze ruimte is voorbehouden aan een kleine groep mensen uit de directe omgeving, bijvoorbeeld ouders en kinderen, partners.*
2. *Persoonlijke ruimte (45-120cm). In deze ruimte bevinden zich de interacties tussen twee mensen die elkaar kennen en vriendschappelijk met elkaar omgaan.*
3. *Sociale ruimte (120-360cm). De sociale ruimte is een relatief kleine ruimte waarin sociale interactie gewenst is, maar zonder fysieke nabijheid. Men zegt elkaar gedag of maakt oogcontact. Voorbeelden zijn wachtkamers, kleine winkels etc.*
4. *Publieke ruimte (360-750cm of meer). Dit is de openbare ruimte waar men anoniem is. In deze ruimte zullen mensen over het algemeen contact vermijden. Men kijkt elkaar niet of nauwelijks aan, zegt elkaar geen gedag.*

Niet in alle situaties is duidelijk tot welke categorie een bepaalde ruimte behoort. Een lift is daar een voorbeeld van. Het is een kleine ruimte en daarmee een 'sociale' ruimte, maar de lift maakt vaak deel uit van een groot anoniem gebouw dat tot de publieke ruimte hoort. Mensen zullen elkaar dus in een lift vaak niet groeten en oogcontact proberen te vermijden, terwijl die lift toch een uiterst kleine ruimte is. Het voelt ongemakkelijk omdat iedereen voelt dat er iets aan de hand is met 'grenzen'.

In situaties waar iemand het 'normale' verkeer dat geldt in de kleinere ruimte in een grotere ruimte gebruikt, is er snel sprake van een grensoverschrijding. Voorbeelden: iemand die te dichtbij komt staan tijdens een overleg bij het koffieapparaat op het werk of iemand die je indringend begint aan te kijken terwijl je op de trein staat te wachten.

Dit soort grensoverschrijdingen kunnen snel een agressieve component hebben, omdat de ander zich (bijna letterlijk) in het nauw gedreven voelt.

Schat in met welk soort agressie je te maken hebt

Zoals we hierboven al zagen gaat er vaak een motief achter agressie schuil. Afhankelijk van het soort agressie heb je andere middelen tot je beschikking om met de situatie om te gaan. Iemand die uit frustratie agressief is, is op een andere manier te kalmeren dan iemand die agressie gebruikt om anderen bang te maken en op die manier gedaan te krijgen wat hij wil. Bij een overval of een situatie waar een wapen in het spel is, zul je je eigen veiligheid als eerste aandachtspunt moeten nemen. Kijk en luister dus goed naar wat iemand wil met zijn agressie.

Schat de toerekeningsvatbaarheid in

Mensen die agressief zijn, zijn onredelijk en lijken ook niet voor rede vatbaar. Maar veel mensen die agressief reageren zijn om een bepaalde reden zo boos of agressief. Kun je die reden benoemen en ze daarmee kalmeren, dan valt er meestal nog wel een land met ze te bezeilen.

Er zijn echter mensen die door een psychiatrische aandoening of door het gebruik van drugs en/of alcohol niet voor rede vatbaar zijn. Deze mensen zijn doorgaans gevaarlijk agressief. Ze zullen vaak geen enkel oog hebben voor de situatie of het lot van het slachtoffer. Mensen onder invloed van middelen zijn vaak ook ongekend sterk en voelen geen pijn. Het is zaak om te weten wanneer je met zo'n persoon te maken hebt.

Je eigen veiligheid is dan ernstiger in het geding dan wanneer iemand met een reden boos is. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie.

De Roos van Leary

Agressie is dikwijls een reactie op een andere persoon. De Roos van Leary, ontwikkeld door Timothy Leary, is een communicatiemodel dat is voortgekomen uit een psychologisch onderzoek naar de werking van gedrag. De Roos van Leary gaat ervan uit dat gedrag, gedrag oproept. Met andere woorden; de Roos gaat uit van actie en reactie, oorzaak en gevolg, zenden en ontvangen. De grote verdienste van de Roos van Leary ligt in het feit dat de Roos laat zien:

welk gedrag door welk gedrag wordt opgeroepen en hoe gedrag te beïnvloeden is. Een groot misverstand over de Roos van Leary is dat sommigen stellen dat de Roos van Leary mensen wil typeren ofwel wil karakteriseren. Dit is niet het geval.

De Roos van Leary wil namelijk gedrag typeren en de werking van dat gedrag op anderen verduidelijken. Het gaat bij de Roos van Leary dus over de interactie tussen mensen; niet over hoe mensen qua karakter zijn. Daarbij stelt de Roos van Leary dat ieder mens elke gedraging uit de roos in zich heeft en op gezette tijden (binnen specifieke situaties) inzet. Dat ieder mens voorkeurgedragingen heeft is evident. De Roos van Leary is echter geen methode om mensen (en diens menstype/karakter) in hokjes te plaatsen.

Uitleg

De Roos van Leary werd gepubliceerd in 1957 (The Interpersonal Diagnosis of Personality) door de Amerikaanse psycholoog Timothy Leary. Hij hield zich bezig met typologie; de leer van karakertypen. Via onderzoek en observaties kwam Leary erachter dat gedragspatronen voorspelbaar waren. Dat fenomeen heeft hij uitgewerkt in wat nu de Roos van Leary heet.

De assen

Leary ontdekte dat menselijk gedrag grofweg over twee assen verloopt. Dit maakte hij visueel via een:

horizontale as

verticale as

Deze 2 assen noemde hij respectievelijk de "samen-tegen-as" of de "agressie-liefde-as" en de "boven-onder-as" of de "dominantie-afhankelijkheidsas"

Horizontale as

De horizontale as staat voor de relatie die iemand met een ander heeft. Zo bestaat er 'samen-gedrag' of 'tegen-gedrag'.

Met 'samen' wordt hier bedoeld dat iemand met de ander door één deur wil of kan. Er bestaat dan affiniteit met de ander. 'Samen' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op acceptatie van elkaar. Veelal op basis van wederzijds respect.

Met 'tegen' wordt hier bedoeld dat iemand niet echt met de ander door één deur wil of kan. Er bestaat dan vijandigheid naar de ander. 'Tegen' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op andere belangen dan acceptatie. Soms zelfs volledig tegengesteld aan acceptatie.

Verticale as

De verticale as staat voor de opstelling die iemand tegenover een ander heeft. Zo bestaat er 'boven-gedrag' en 'onder-gedrag'.

Met 'boven' wordt hier bedoeld dat iemand dominant gedrag vertoont naar de ander. Iemand beschouwt zich op dat moment als 'meerdere' van de ander. 'Boven' betekent dus dat het gedrag van de mensen is gericht op veel invloed ten opzichte van de ander.

Met 'onder' wordt hier bedoeld dat iemand onderdanig gedrag vertoont naar de ander. Iemand beschouwt zich op dat moment als 'ondergeschikte' van de ander. 'Onder' betekent dus dat het gedrag nauwelijks of niet is gericht op veel invloed ten opzichte van de ander.

Gedragingen

De uitwerking van 'samen-gedrag', 'tegen-gedrag', 'boven-gedrag' en 'onder-gedrag' is grofweg als volgt te omschrijven.

Een samen-gedragspatroon uit zich in verantwoordelijk, behulpzaam, respecterend, dankbaar en samenwerkingsgezinnd gedrag.

Een tegen-gedragspatroon uit zich in onafhankelijk, wantrouwend, standvastig, kritisch en twijfelzuchtig gedrag.

Een boven-gedragspatroon uit zich in actief, initiërend, beïnvloedend, beheersend en motiverend gedrag.

Een onder-gedragspatroon uit zich in passief, afhankelijk, onderdanig, conformerend en bescheiden gedrag.

Leary wilde de twee assen qua gedrag met elkaar combineren om verschillend soort gedrag te kunnen onderscheiden. Vandaar dat hij de assen in een cirkel over elkaar legde. Zo ontstond er een kruis in een cirkel; een beginnende roos.

Deze roos kende dus vier vlakken. Elk vlak representeerde een gedrag:

het vak rechts-boven staat voor 'leiden'

het vak rechts-onder staat voor 'volgen'

het vak links-boven staat voor 'aanvallen'

het vak links-onder staat voor 'verdedigen'

Om een genuanceerder beeld te creëren omtrent verschillende gedragingen, besloot Leary om elk vak te splitsen. Hierdoor ontstonden er acht verschillende basisgedragingen. Hieronder de onderverdeling:

het vak rechts en helemaal boven staat voor 'leidend gedrag'

het vak rechts in het midden (maar wel boven) staat voor 'helpend gedrag'

het vak rechts in het midden (maar wel onder) staat voor 'meewerkend gedrag'

het vak rechts en helemaal onder staat voor 'volgend gedrag'

het vak links en helemaal boven staat voor 'concurrerend gedrag'

het vak links in het midden (maar wel boven) staat voor 'aanvallend gedrag'

het vak links in het midden (maar wel onder) staat voor 'opstandig gedrag'

het vak links en helemaal onder staat voor 'teruggetrokken gedrag'

Het principe

Leary ontdekte dat 'samen', 'tegen', 'boven' en 'onder' in relatie stonden tot elkaar. En wel op de volgende manier:

Samen-gedrag roept samen-gedrag op (symmetrische werking).

Tegen-gedrag roept tegen-gedrag op (symmetrische werking).

Boven-gedrag roept onder-gedrag op (complementaire werking).

Onder-gedrag roept boven-gedrag op (complementaire werking).

Met andere woorden:

Als mensen samen-gedrag vertonen, dan roepen ze samen-gedrag bij de ander op (voorbeeld: 'helpend gedrag' roept 'meewerkend' gedrag op).

Als mensen tegen-gedrag vertonen, dan roepen ze tegen-gedrag bij de ander op (voorbeeld: 'aanvallend gedrag' roept 'opstandig gedrag' op).

Als mensen boven-gedrag vertonen, dan roepen ze onder-gedrag bij de ander op (voorbeeld: 'concurrerend gedrag' roept 'teruggetrokken gedrag' op).

Als mensen onder-gedrag vertonen, dan roepen ze boven-gedrag bij de ander op (voorbeeld: 'volgend gedrag' roept 'leidend gedrag' op).

De praktijk

Zoals eerder in dit artikel is geschreven is de grote verdienste van de Roos van Leary tweeledig. Het laat zien:

welk gedrag door welk gedrag wordt opgeroepen; bruikbaar bij het analyseren van gedragspatronen

hoe gedrag is te beïnvloeden; namelijk door eigen gedrag bewust in te zetten

Analyseren

De Roos helpt bij het categoriseren van gedrag. Met andere woorden; de Roos plaatst gedrag in een overzichtelijk en visueel ingesteld model.

Daardoor kan je iemands gedrag (en diens patronen) analyseren. Puur door de volgende vragen te stellen:

Is het gedrag samen of tegen?

Is het gedrag boven of onder?

Het 'plaatsen' van gedrag is niet alleen belangrijk om iemand beter te begrijpen. Het plaatsen van gedrag is ook belangrijk bij het inspelen op iemands gedrag (zie het blok over 'beïnvloeden'). Gedrag is volgens Leary namelijk altijd een gevolg van gedrag. Ofwel; gedrag heeft altijd een achtergrond, een oorzaak, een bron.

Leary stelt daarom nadrukkelijk dat:

aan de acht gedragingen van de Roos geen waardeoordeel moet worden gekoppeld (gedrag is dus nooit per definitie goed of fout)

ieder mens alle gedragingen in zich heeft

Met andere woorden; een stabiele persoonlijkheid kan elk van de acht gedragingen bewust inzetten. Al naargelang de situatie, het doel en de persoon tegenover zich, kiest men dan een bepaald gedrag.

Hiermee wordt tegelijkertijd helder dat de Roos van Leary niet is ontwikkeld als een karakterologisch model waarmee iemands karakter is te plaatsen in een hokje. Het gaat bij de Roos om gedragingen en gedragspatronen.

Beïnvloeden

Feitelijk gaat de Roos van Leary uit van de stelling: "Gedrag van een ander is iemands eigen keuze."

De Roos gaat er namelijk vanuit dat wanneer iemand het gedrag van de ander heeft gecategoriseerd, deze persoon het gedrag van de ander kan beïnvloeden met eigen gedrag.

Voorbeeld

Je hebt een leidinggevende functie. Een medewerker die onder jouw verantwoordelijkheid valt, vertoont initiatiefloos gedrag. Goed, de medewerker bewondert jou enorm en heeft hij respect voor je. Alleen, hij zoekt geregeld bevestiging bij jou; alsof hij naar complimenten vist. Soms merk je dat hij je zelfs imiteert qua gedrag.

Aan de andere kant weet je dat je medewerker intelligent is. Dat hij best ideeën heeft. Alleen, hij toont dat nooit. Hij doet z'n ding, wil daarom gewaardeerd worden en dat is dan ook dat.

Je wilt eigenlijk dat hij wat meer pit toont. Wat meer enthousiasme tot zijn werk. Dat hij met initiatieven komt. Dat hij zijn kennis en vaardigheden inbrengt om zaken verbeterd te krijgen. Eigenlijk wil je dus dat hij meer 'helpend gedrag' (samen-gedrag en midden boven-gedrag) of zelfs 'leidend gedrag' (samen-gedrag en boven-gedrag) gaat vertonen.

Met de Roos van Leary heb je zijn gedrag geanalyseerd. Je medewerker vertoont namelijk samen-gedrag, gecombineerd met onder-gedrag. Zijn gedragspatroon valt dus onder het hokje 'meewerkend-gedrag' en heel vaak ook onder 'volgend-gedrag'.

Concreet heb je dus te maken met een combinatie van samen-gedrag en onder-gedrag. Deze wil je graag veranderd zien in samen-gedrag en boven-gedrag ('helpend gedrag' of zelfs 'leidend gedrag').

Alleen... Door zijn gedrag, roept hij bij jou juist 'leidend gedrag' op (onder-gedrag van de ander roept bij jou namelijk boven-gedrag op). Daarmee verandert er niks. Want jouw 'leidend gedrag' (samen-gedrag en boven-gedrag) roept bij je medewerker weer 'volgend gedrag' (samen-gedrag en onder-gedrag) op. En zo is de vicieuze cirkel compleet.

Nu je dat weet probeer je het principe van de Roos uit. Je gaat naar hem toe en jij vertoont naar je medewerker bewust 'samen-gedrag' én 'onder-gedrag'. Je kiest dus bewust om geen 'leidend gedrag', maar 'volgend gedrag' te hanteren.

Concreet vraag je jouw medewerker om advies. Je stelt je onderdanig op. Je hebt geen antwoorden; je hebt alleen vragen. Vooral 'hoe-vragen' zijn daarbinnen belangrijk (hoe kunnen we dat doen, hoe moeten we dat aanpakken, hoe gaan we daarmee aan de slag).

Je medewerker wordt door jouw gedrag uitgenodigd om samen-gedrag en boven-gedrag te vertonen ('helpend gedrag' of 'leidend gedrag'). Daarmee heb je met jouw gedrag zijn gedrag beïnvloed en bereik je als leidinggevende je doel; meer pit en initiatief van je medewerker.

Noot: Merk bij dit voorbeeld op dat leidend-gedrag niet staat voor gedrag dat een goed leider moet vertonen. 'Leidend-gedrag' staat voor 'boven-gedrag', gecombineerd met 'samen-gedrag'. Als persoon met een leidinggevende functie heb je alle mogelijke gedragingen in je en kan je die bewust en flexibel inzetten naargelang de situatie, het doel en de persoon tegenover je. Met andere woorden; in het voorbeeld past de leider bewust onderdanig gedrag toe; daarmee is de leider nog steeds de leider.

Oefening

Oefening baart kunst. Zo ook met de Roos van Leary. Als eerste is het belangrijk om het principe van de Roos te begrijpen. Daarna is het mogelijk om het analyseren onder de knie te krijgen waardoor gedrag in een split second in de Roos is te plaatsen. Pas daarna is het mogelijk om gedrag te beïnvloeden via eigen gedrag.

Dan nog blijft het soms lastig om de Roos toe te passen omdat iemands gedrag door allerlei oorzaken opeens verandert en in een ander 'hokje' van de Roos valt. Flexibiliteit is dus noodzakelijk om de Roos in optima forma toe te passen.

Test

Er bestaat een test om het eigen gedrag of dat van de ander in kaart te brengen. Het resultaat van de test wordt schematisch weergegeven in de Roos van Leary. Het geeft een algemeen beeld van het favoriete gedrag van een persoon. [1]

Het is belangrijk om te beseffen dat het resultaat van deze test niet is bedoeld als een karakterschets van een persoon. Het geeft alleen weer welke gedragingen iemand het meest (het liefst) toepast.

Samengevat

De Roos van Leary stelt het volgende:

Menselijk gedrag verloopt via twee assen; de horizontale as (samen-gedrag versus tegen-gedrag) en de verticale as (boven-gedrag versus onder-gedrag).

Mensen reageren voorspelbaar op elkaar; namelijk symmetrisch (samen-gedrag roept samen-gedrag op en tegen-gedrag roept tegen-gedrag op) en complementair (boven-gedrag roept onder-gedrag op en vice versa).

Mensen zijn qua gedrag te beïnvloeden door gedrag van de ander te analyseren, te plaatsen en door bewust op een flexibele manier eigen gedrag aan te passen.

De Roos van Leary is geen model om iemands karakter vast te stellen; het gaat bij de Roos van Leary om gedragingen en gedragspatronen.

Ieder mens heeft elk van de gedragingen uit de Roos van Leary in zich; aan deze gedragingen moet geen waardeoordeel worden gekoppeld (als goed of fout gedrag).

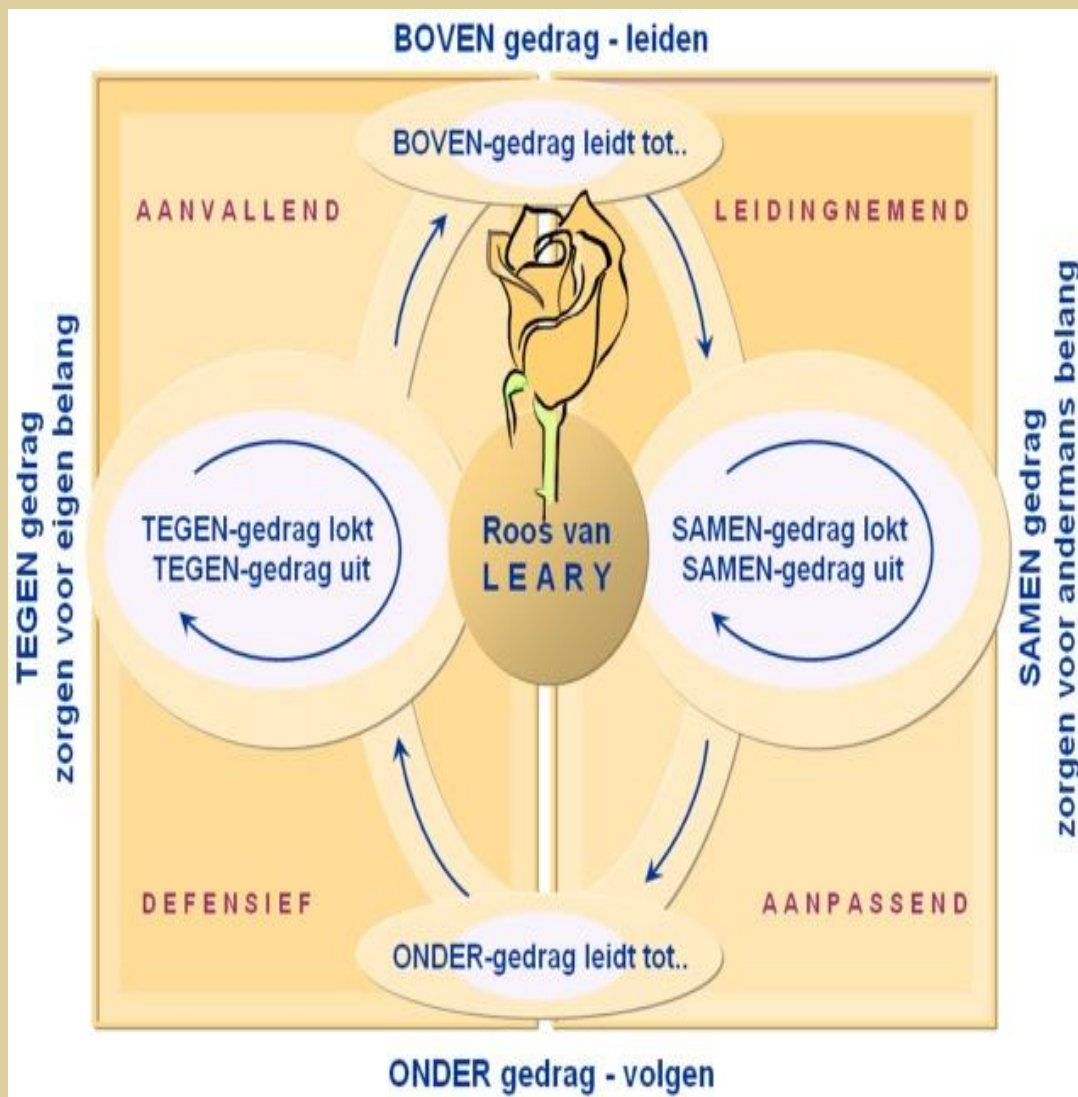
Zoals we zagen is agressie een vorm van boven-tegengedrag en de natuurlijke reactie is dus om daar met onder-tegengedrag op te reageren, d.w.z. opstandig. Je kunt je voorstellen dat dat weinig effectief is, omdat de ander daarop weer agressief reageert. Dat is de reden waarom een agressieve situatie vaak escaleert.

Veel beter is het om dit patroon te doorbreken en te proberen 'gewenst' gedrag bij de ander te bewerkstelligen. Dat doe je door op hetzelfde 'niveau' te gaan reageren, dus niet 'ondergedrag' te vertonen, maar juist ook bovengedrag, en daarbij de 'samenpositie' te kiezen. De beste manier om te reageren op agressieve mensen is dus tot op zekere hoogte mee te gaan (in termen van de Roos van Leary: 'ondersteunend' gedrag te vertonen). De agressieve persoon zal zich gehoord en begrepen voelen. Dit werkt – letterlijk en figuurlijk – ontwapenend.

Dat doe je als volgt:

- *Blijf beleefd.*
- *Houd oogcontact.*
- *Behandel de ander met respect.*
- *Ga niet in discussie, maar zeg dat je ziet dat de ander boos is.*
- *Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af.*

Het is natuurlijk zeer afhankelijk van de situatie in hoeverre je 'mee kunt gaan' met de agressieve persoon. Als iemand stampij schopt omdat hij niet direct geholpen wordt, kun je je nog wel voorstellen dat je die persoon enigszins begripvol tegemoet treedt, maar als iemand je een mes op de keel zet, is dat al een stuk moeilijker voorstelbaar. Toch is ook in dat geval 'meegaan' soms een optie om de gevaarlijke situatie enigszins te de-escaleren.



Bron: The Art of AngerManagement

Agressief gedrag ligt in het kwadrant 'boven-tegen'. Mensen die 'boven-tegen' reageren leggen de nadruk op de verschillen met degene op wie ze reageren: "Zo moet het en waag het niet me tegen te spreken."

Uit het onderzoek van Leary blijkt dat mensen geneigd zijn 'complementair' op elkaar te reageren. Dat wil zeggen dat mensen op 'bovengedrag' reageren met 'ondergedrag' en andersom. Op 'samengedrag' reageren mensen met 'samengedrag' en 'tegen' lokt 'tegegengedrag' uit.

(Noot: Een andere roos is de axenroos. Die roos is geënt op de Roos van Leary. Het verschil zit in het feit dat de Roos van Leary uitgaat van het eigen gedrag ten opzichte van het gedrag van een ander. De axenroos (ook wel relatieroos) gaat daarentegen uit van de eigen attitude ten opzichte van een ander.

De oorzaak-gevolg-werking (die de Roos van Leary verduidelijkt) wordt door de axenroos minder helder gemaakt. De axenroos is dus een abstracter systeem.)

Omgaan met macht

Macht is het vermogen om het gedrag van anderen te sturen. De paus is machtig, een baby is machtig, jij bent machtig. Gebruik jij je macht wel slim genoeg? En kun jij overweg met mensen die machtiger zijn dan jij?

Macht is het vermogen om het gedrag van anderen te sturen. Iedereen heeft macht: we realiseren ons dat alleen niet vaak genoeg. Macht is relatief en situationeel gebonden. Met andere woorden. Hoe machtig je bent, is afhankelijk van de situatie en van degene met wie je jezelf vergelijkt. Een paar voorbeelden om het speelveld te verkennen.

Wie geen kinderen heeft, denkt misschien dat een baby het meest machteloze wezen op aarde is. Ouders –en zeker jonge ouders– weten wel beter. De baby bestiert hun leven. Als er in het huishouden één wezen macht heeft, is het de baby. En als vader op reis is en moeder een au pair in huis heeft, slaapt de baby vrijwel meteen door. De au pair laat hem gewoon een tijdje huilen. De macht van de baby is gebaseerd op de liefde van de ouders. Ten opzichte van een eenvoudige au pair heeft de baby deze macht niet.

Anton is baas van Bas. Ze zitten ook samen op voetbal. Dan is Bas de coach van Anton en beslist hij of Anton die zaterdag speelt of niet. Wie is machtiger?

De ik-boodschap

Er is een verschil in de volgende twee boodschappen:

- 1. "Zou je misschien hier niet willen roken, ik heb er last van."*
- 2. "Wil je nou eens ophouden met dat gerook, alles stinkt eraar."*

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:

<i>Agressief</i>	<i>Assertief</i>
<i>Boodschap is emotioneel (gericht op voelen)</i>	<i>Boodschap is cognitief (gericht op willen)</i>
<i>Uiten van onlustgevoelens (negatief)</i>	<i>Uiten van eigen wensen of mening (positief)</i>
<i>Kwetsend</i>	<i>Niet nodeloos kwetsend</i>
<i>Afreageren</i>	<i>Opkomen voor jezelf</i>
<i>Gevolg: verdriet, balen, kwetsbaarheid, wraakzucht, opluchting</i>	<i>Gevolg: zelfbewust, sterk voelen, trots, overwinning</i>

'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.

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.

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.

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 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. Hangt er geen bordje, vertel cliënten dan bij binnenkomst hoe lang de wachttijd ongeveer bedraagt.

Als iemand zich eenmaal agressief gedraagt is duidelijkheid van groot belang. De boodschap "Leg eerst die knuppel neer en dan praat ik met je" is helder en niet mis te verstaan.

Wie dit soort helderheid niet schept en toch begint te praten (of erger, te ja-maren) tegen de agressieve persoon, maakt de situatie vaak erger en vooral veel gevaarlijker.

Gezichtverlies

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 gezichtverlies te lijden. Als je praat met iemand die agressief is, let dan op de volgende dingen:

- 1. 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 "Leg eerst dat wapen neer, want zo kunnen we niet praten".*
- 2. 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: "Leg die knuppel neer, en dan praten we verder."*

De aandacht afleiden

Mensen winden 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:

- 1. Voorstellen om naar een andere ruimte te gaan.*
- 2. Een stoel aanbieden.*
- 3. Vragen of de persoon koffie wil.*

Deze technieken werken pas als de ergste woede geluwd is.

Zeg iets onverwachts

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

- 1. 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.*
- 2. 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 agressieverhogend kan werken. Oppassen geblazen dus.*

Non-verbale communicatie

Duidelijkheid en helderheid

Duidelijkheid is van belang om een agressieve situatie te deëscaleren. Helder communiceren zorgt voor die duidelijkheid. Dat zit hem enerzijds in de boodschap die je overbrengt, 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.*

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 ademhalen, 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 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.*

Bij gebruik van een wapen

- 1. Wees je bewust van beschikbare wapens of beschermingsmiddelen. Een paraplu, een tas, een stoel etc. kunnen in nood goede bescherming bieden.*
- 2. 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.*
- 3. Accepteer dat u wordt overvallen en laat dat uit uw gedrag ook blijken. Doe een stap terug en probeer de overvaller niet te provoceren.*
- 4. Doe wat hij of zij van u verlangt en werk volledig mee.*
- 5. Probeer nooit de held te spelen.*
- 6. Probeer tijd te winnen.*

7. Probeer te onthouden hoe de overvallers eruit zien (lengte, man of vrouw, kleding en kleur, omschrijving wapens, enz.).
8. Probeer kenmerken te onthouden.
9. Blijf vooral kalm na de overval en alarmeer de politie.
10. Indien het in het gebouw gebeurt: Alarmeer de politie, kom nergens aan en verplaats niets, sluit alle deuren en laat niemand meer toe, probeer de klanten die zich op de plaats van de overval bevinden in het pand te houden (zijn belangrijke getuigen). Moeten zij dringend weg noteer dan hun naam en adres.
11. Probeer zo snel mogelijk alle details op papier te zetten. Uiteraard ook zo snel mogelijk invullen door alle aanwezige getuigen van de overval.

(Non-)verbale interventietechnieken

Praten met de agressor en het inzetten van (non)-verbale technieken is het belangrijkste interventiemiddel.

Belangrijk is dat je ingrijpt zonder zelf geweld te gebruiken. Dit veronderstelt deskundigheid op emotioneel en communicatief vlak.

Onder andere:

Bewust omgaan met eigen lichaamstaal

Eigen emoties en angst erkennen, beheersen en constructief hanteren

Assertieve communicatiestijl

Deëscalerende technieken

Verbale methodieken

1. Bewust omgaan met je eigen lichaamstaal

Je eigen houding kan - hoe goed ze ook bedoelt is - escalatie in de hand werken.

Wist je bijvoorbeeld dat mensen elkaar spiegelen? Net zoals een glimlach van de één een glimlach bij de

ander oproept, roept een vijandige houding ook vijandigheid op bij de ander. Let dus steeds op je

lichaamstaal.

Enkele tips:

- Bewaar voldoende afstand t.o.v. de agressor – bij voorkeur één armlengte. Een te kleine afstand kan

bedreigend overkomen, een te grote afstand kan angst uitdrukken.

- Ga naast of in een hoek van 45° met de agressor staan. Zo geef je non-verbaal weer dat je wil

samenwerken. Pal tegenover de agressor staan roept juist meer defensiviteit op.

- Neem een open houding aan: geen gekruiste armen of benen en toon je handpalmen.

2. Eigen emoties en angst erkennen, beheersen en constructief hanteren

Als dingen niet lopen zoals je verwachtte of als je niet weet hoe je moet reageren voel je je onbehaaglijk,

machteloos of angstig.

Emoties – en zeker angst – hebben een grote invloed op je functioneren. Angst zet

verdedigingsmechanismen in gang. Die kunnen je waarneming vervormen en je denken blokkeren.

Daardoor heb je meer kans om inadequaat of agressie-uitlokkend te handelen.

Daarom is het noodzakelijk dat je je:

- bewust bent van je eigen afweer- of verdedigingsmechanismen – zie: BIJLAGE 1

- eigen emoties en angsten erkent – zie: BIJLAGE 2

- eigen gevoelens en reacties beheerst en constructief hanteert - Zie: BIJLAGE 3

Als je merkt dat je emoties toch de overhand nemen las dan een time-out in of vraag een collega om het over te nemen.

3. Gebruik een assertieve communicatiestijl

Met 'assertiviteit' bedoelen we geweldloos opkomen voor jezelf. Zo breng je meer evenwicht en

gelijkwaardigheid in het gesprek.

Aandachtspunten naar lichaamstaal

- Maak oogcontact en communiceer op gelijke (oog)hoogte: ga zitten als de ander zit en ga staan als

de ander staat.

- Zet je voeten pal op de grond en recht je schouders. Zo sta je stabiel, voel je je groter en kan je

beter ademen.

- Zorg voor een rustige (buik)ademhaling

- Spreek rustig en met een diepe toon. Dit heeft meer effect dan een hoge, gejaagde of opdringerige

toon.

Aandachtspunten naar inhoud

- Spreek de agressor aan met zijn naam. Zo personaliseer je en toon je betrokkenheid.

- Begrens de agressie.

- Geef aan wat je wilt dat er gebeurt (bv. gaan zitten). Zorg dat deze instructie concreet en uitvoerbaar

is en zeker niet met de inhoud of de aanleiding van de agressie heeft te maken.

- Wees positief: straal geloof in de ander uit.

- Gebruik stiltes. Dat kalmeert.

- Vermijd welles-nietes-discussies en machtsspelletjes. Gebeurt dit wel? Leg het gesprek dan stil.

4. De-escalerende technieken

De-escalerende technieken helpen je om agressie te verminderen en te stoppen.

Ombuigtechnieken - zoals begrijpend luisteren, vragen wat er dwars zit en emoties benoemen - gebruik je om de (potentiële) agressor te laten ventileren.

Zeker bij frustratieagressie is het aangewezen om de oorzaak van de frustratie te achterhalen en in te gaan op de emoties. Als je dat niet doet, loopt de frustratie op en escaleert de situatie.

Hou volgende stappen in je achterhoofd:

1) Veer mee en verplaats je in de ander zijn perspectief: luister, verzamel op neutrale wijze informatie

over het waarom van het verzoek of het regel overtredend gedrag, vat samen en toon begrip voor de

aangehaalde emoties en argumenten.

2) Zeg kort en duidelijk 'nee' en licht toe waarom je niet kan geven of toestaan wat de ander wil of doet.

3) Geef - indien mogelijk - een alternatief en geeft hier zelf goede argumenten voor.

4) Rond het gesprek af

Als je er niet in slaagt om contact te krijgen met de agressor kan je verrassende wendingen inzetten.

Het is vooral belangrijk om op het moment verbijstering de leiding terug te nemen en respectvol te

vragen: 'Wat zit je nu dwars?'

Het verrassingseffect bereik je bv. met:

o Herinterpreteren: Hier hou je voor ogen dat het de ander is die een probleem heeft, niet jij. Geef

tegelijk een totaal andere betekenis/interpretatie aan de situatie en het gedrag van de agressor.

Stap uit de rol die de agressor van je verwacht en zorg voor verwarring.

Bv. als iemand 'rotzak' tegen je roept kan je reageren met 'wat, waar?' en achterom kijken. Ook kan je snel naast de agressor gaan staan en met hem beginnen mee roepen.

Humor en lachen kunnen goede spanningsbrekers zijn. Op voorwaarde natuurlijk dat je niemand uitlacht.

Iets onverwacht gek doen. De resoluutheid waarmee dit gebeurt, is doorgaans bepalend voor het effect. Doe dit steeds als verweer –niet uit onmacht.

Begin bijvoorbeeld plots te huppelen of te springen. Schreeuw, gil of zing met een gek stemmetje. Of begin plots ergens heel intens en verbaasd naar te wijzen. Door deze onvoorzien rare situatie breng je verbijstering te weeg. Zo heb jij de kans om jezelf in veiligheid te brengen of een andere techniek toe te passen. Een neven effect is dat je met deze techniek ook je eigen spanning kanaliseert.

De methode van de kapotte grammofoonplaat zet je in als je je niet wil laten verleiden tot discussie of

toegift. Bij deze methode blijf je de instructie op eenzelfde rustige wijze herhalen, net zoals een

grammofoonplaat die blijft hangen. Blijf bv. herhalen: 'stop, ik wil dat je nu stopt, ik zei stop, ik wil dat je nu stopt, ...

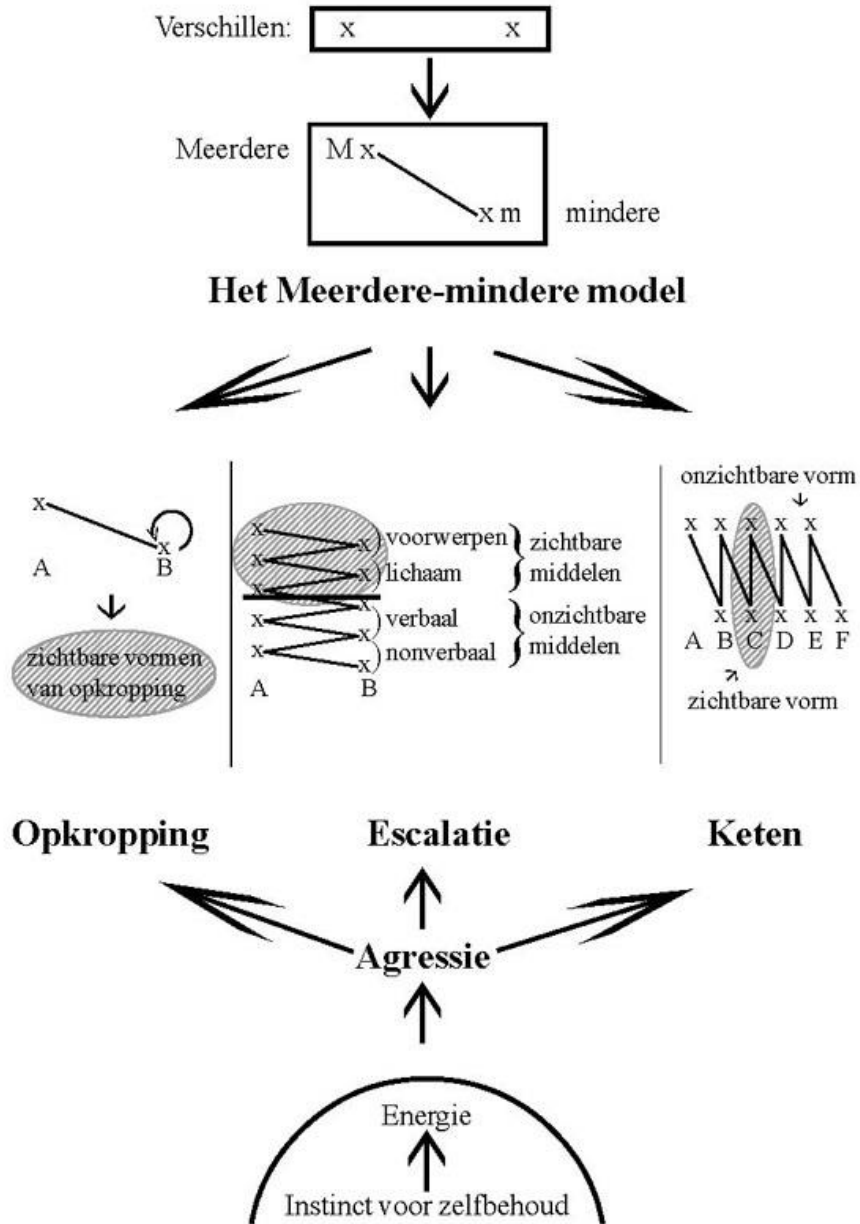
5. Verbale methodieken

Interessante communicatiemodellen die preventief en deëscalerend werken zijn:

het model van geweldloze communicatie van Marshall Rosenberg – Zie: BIJLAGE 4

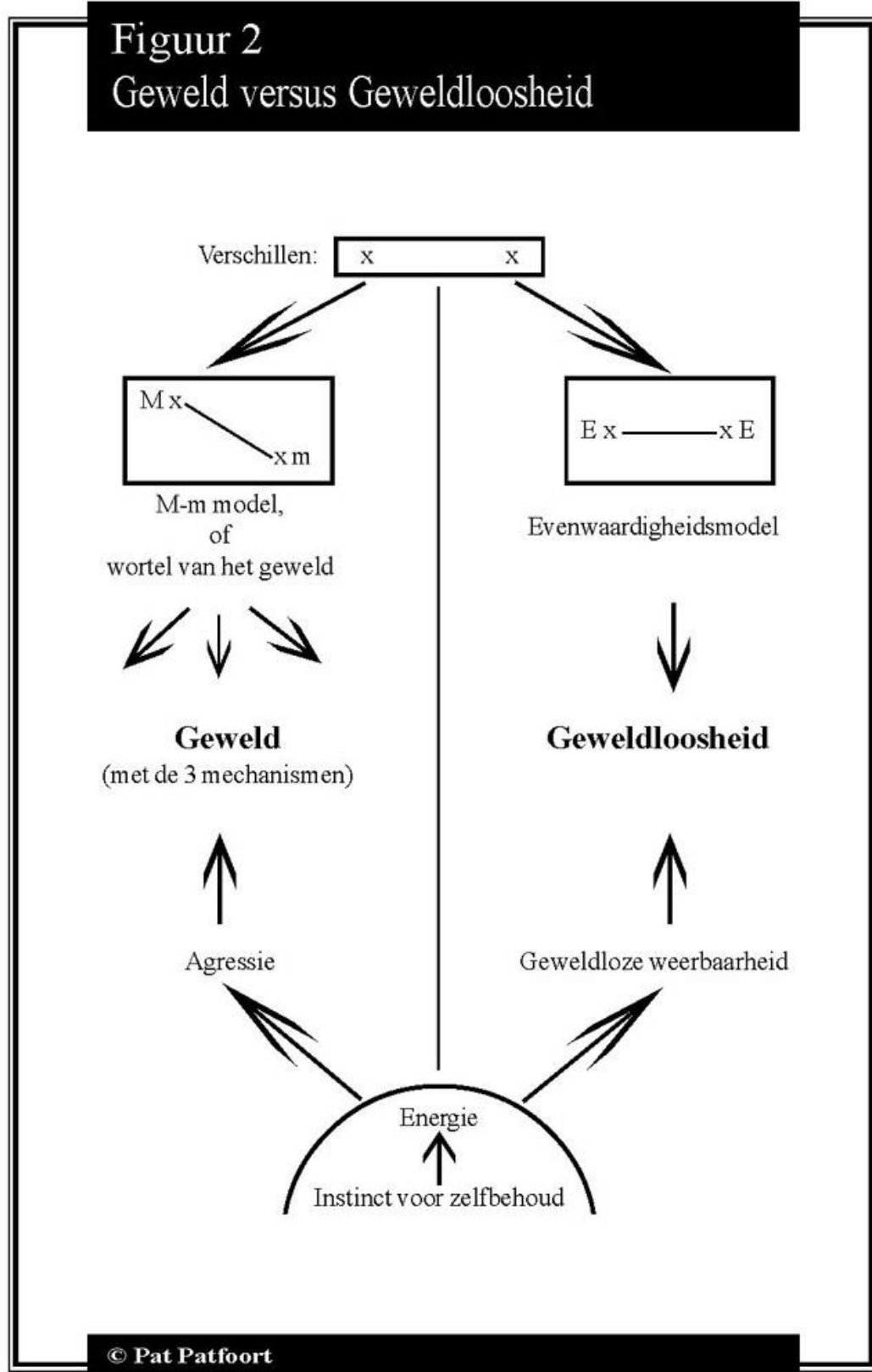
het Meerdere-mindere model en het gelijkwaardigheidsmodel van Pat Patfort.

Figuur 1
Het geweld: de wortel en de mechanismen



© Pat Patfoort

Figuur 2
Geweld versus Geweldloosheid

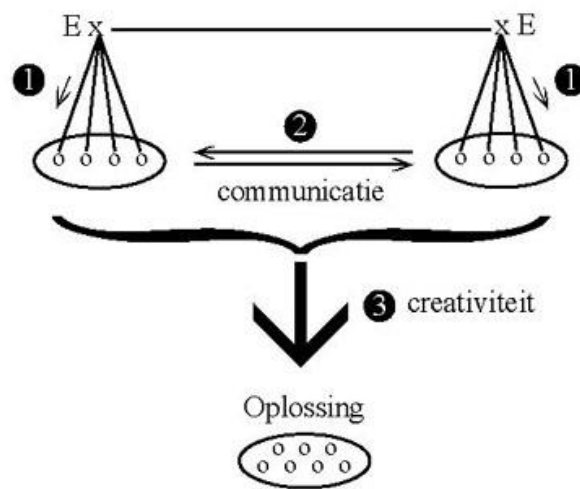


Figuur 3

De uitwerking van de Evenwaardigheid

standpunten :

funderingen :



© Pat Patfoort

De LSCI-methode (*Life Space Crisis Intervention*) is een vrij recente methode die ontwikkeld is om met kinderen/jongeren in

gesprek te gaan over hun (agressief) gedrag. Dit kan tijdens of kort na een crisissituatie.

Het gesprek is onderverdeeld in 6 fasen. Eerst zorg je dat de cliënt kan ontladen. Daarna stel je een tijdlijn op waarin je samen de aanloop en het verloop van het incident schetst. In de derde fase zoek je uit wat het centrale thema is. Vervolgens bied je inzicht in het gebeuren en in versterkte patronen om in de vijfde fase nieuwe vaardigheden aan te leren. Tenslotte bereid je de cliënt voor op de terugkeer naar de groep.

De zes fasen van LSCI

De diagnostische fasen:

Fase 1: Ontladen van de emotie

Fase 2: Opbouwen van de tijdlijn

Fase 3: Selecteren van het centrale thema fasen

De nieuwe kansen fasen

Fase 4: Komen tot inzicht

Fase 5: Verkennen en aanleren van nieuwe vaardigheden

Fase 6: Transfer van het geleerde

Bijlage 1

Afweer- of verdedigingsmechanismen

Elke mens gebruikt – bewust of onbewust – afweermechanismen. In spanningsvolle situaties beschermen ze je tegen te heftige emoties Dit door de werkelijkheid niet te zien, anders te zien of door jezelf anders te gaan zien. Op die manier kan je jezelf staande houden in situaties die pijnlijk, bedreigend of angstwekkend zijn. Afweermechanismen zijn een normaal verschijnsel. Iedere mens maakt er op zijn manier gebruik van. Juist omdat deze mechanismen de realiteit vertekenen en bij veelvuldig gebruik leiden tot stereotiepe en inadequate gedragspatronen is het belangrijk om zicht te hebben op je eigen afweer- of verdedigingsmechanismen.

Dit zeker om effectief met conflicten en agressie om te gaan.

We overlopen kort een aantal afweermechanismen.

1. Mechanismen om de werkelijkheid niet te zien

Verdringing

Dit is een mechanisme waarbij je verontrustende wensen, gevoelens, gedachten of belevingen onbewust maakt. Bv. een afspraak 'vergeten' waar je tegen opziet. Verdringing komt heel vaak voor. Verdrongen herinneringen komen vaak pas aan de oppervlakte door een sterke zintuiglijke prikkel: iets zien, horen, reuken, proeven of voelen. Zo kan het zijn dat je je een

zwaar agressie-incident niet meer herinnert, totdat je die bepaalde cliënt terugziet en de angst je opnieuw overvalt.

Ontkenning (loochening)

Hierbij doe je alsof bepaalde gebeurtenissen (overval, overlijden, agressie, ...) niet hebben plaats gevonden. Zo kan je – ondanks veelvuldige agressie van een cliënt - elk risico negeren door te doen alsof er bij die cliënt geen reden is voor bezorgdheid of voorzichtigheid.

Vermijding

Hierbij vermijd je systematisch frustrerende of beangstigende situaties. Bv. moeilijk cliënten, gesprekken of confrontaties ontlopen.

2. Mechanismen om de werkelijkheid anders te zien

Rationalisaties

Hier zoek je naar aanvaardbare, geruststellende of verstandelijke redenen om negatief gedrag van jezelf of anderen goed te praten. Hierdoor laat je gevoelens weg of je onderdrukt ze. Zo kan je bv. Eigen inconsequent gedrag t.a.v. een cliënt goedpraten door te zeggen dat hij uiteindelijk beter wordt van frustrerende situaties.

Projectie

Bij projectie schrijf je iemand anders gevoelens, gedachten of eigenschappen toe die je eigenlijk zelf hebt, maar die je van jezelf niet wil zien of niet accepteert. Bv. boosheid of haat.

Een ander toepassing van projectie is: de gevolgen als aanleiding of oorzaak beschouwen. Zeker in conflictsituaties gebeurt dit vaak. Dit komt omdat de meeste conflicten circulair zijn. Ze kennen namelijk een versterkende opeenvolging van actiereactie.

Verschuiving

Verschuiving is het overbrengen van emoties naar minder beladen personen of situaties. Bijvoorbeeld als je door een cliënt of collega op het werk beledigd bent, thuis de hond een schop geven en beginnen roepen op je kinderen, zonder ze daar enige aanleiding toe geven.

3. Mechanismen om jezelf anders te zien

Identificatie

Bijvoorbeeld bij gijzeling of gevangenschap met de dader. De angst voor, en haat jegens de dader, zijn te bedreigend om te worden toegelaten tot het bewustzijn. Door je met de vijand te vereenzelvigen onderdrukt je die negatieve gevoelens.

Regressie

Hierbij val je - in *confrontatie* met een bedreigende situatie - terug tot een primitievere vorm van functioneren of tot een kinderlijke wijze van reageren.

Bijlage 2

Eigen emoties en angsten erkennen

Agressie kan heel wat onaangename gevoelens oproepen: angst, schuldgevoel, woede, onzekerheid, machteloosheid.... Sommigen zien deze gevoelens als niet-professioneel of als een vorm van falen. Dat maakt het spreken erover niet makkelijk. Sommigen verdringen deze gevoelens of zijn niet in staat om hun eigen reacties te erkennen of te uiten.

Het is erg belangrijk om je bewust te zijn van je eigen angsten en emoties en om ze te erkennen. Dan pas kan je er mee (leren) omgaan.

Het Joharivenster

Dit venster geeft weer hoe je je zelfbewustzijn kan vergroten.

Het Johari-venster geeft zicht op waarover je communiceert en hoe je je aan anderen presenteert. In het algemeen is het in een vertrouwde relatie goed om de open ruimte zo groot mogelijk te maken. Dat kan op twee manieren:

door feedback te vragen van anderen verschuift ruimte van de blinde vlek naar de open ruimte, en door open te communiceren verschuift ruimte van het verborgen gebied naar de open ruimte.

Je hoeft echter niet alles blindelings te communiceren. Het kan handig zijn om bepaalde zaken (nog) niet te communiceren, bijvoorbeeld als het gaat om vertrouwelijke informatie, waarbij je niet zeker bent of de ander dit voor zich kan houden, zaken waarvan je inschat dat de ander er niet (goed) overweg mee kan, of als het de ander niet aangaat, bijv. het vrijgeven van seksuele geaardheid of geloof tijdens een sollicitatiegesprek.

Het kwadrant van Johari

De vrije ruimte

De vrije ruimte omvat gedragingen, gedachten en gevoelens waar zowel jij als de anderen bewust van zijn. Dit gebied omvat zaken waarover zonder al te veel gêne en misverstanden kan gesproken worden.

De blinde vlek

De blinde vlek omvat alles wat de anderen van je gedrag, gevoelens en motieven zien en weten, maar waar je jezelf niet bewust van bent.

Het verborgen gebied – de façade

Dit gebied omvat de verborgen zaken die alleen jij kent, maar die je niet wilt delen met anderen.

Het onbekende zelf

De zaken waarvan zowel jij als anderen geen weet van hebben.

Deze vier gebieden zijn onderling verbonden: verandering in het ene gebied leidt tot verandering in de andere gebieden.

Bv. Als je iets persoonlijks aan je collega vertelt, vergroot je de gemeenschappelijke vrije ruimte en nodig je je collega onrechtstreeks uit om er iets uit jouw blinde vlek aan toe te voegen.

Dus: hoe meer open je bent en hoe meer feedback je krijgt van collega's hoe groter de vrije ruimte wordt en hoe vlotter de communicatie binnen je team zal verlopen. Een veilig teamklimaat is natuurlijk wel een belangrijke voorwaarde.

Johari-venster

Johari-venster	Bekend aan jezelf	Onbekend aan jezelf
Bekend aan anderen	<p>1. Functionele zelf</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe toon je jezelf naar buiten?• Combinatie van wat je zegt, hoe je het zegt en wat je doet• Als je je veilig voelt, laat je meer zien	<p>2. Blinde vlek</p> <ul style="list-style-type: none">• Gedrag dat je vertoont, maar waarvan je je (bijna) niet bewust bent• Welke signalen zend je uit?• Dit kan een niet-bedoeld effect op de boodschap hebben• Hierop heb je feedback van anderen nodig• Als je wilt groeien / ontwikkelen is voorwaarde dat je openstaat voor feedback en dat je je kwetsbaar op kunt stellen!
Onbekend aan anderen	<p>3. Privé-ruimte</p> <ul style="list-style-type: none">• Gedachten, gevoelens, waarden en normen• De Privé-ruimte manifesteert zich sterk door lichaamstaal• Let op: binnenkant beïnvloedt de buitenkant• Privé-ruimte kan functionele ruimte ondersteunen of afbreken	

Door het ontvangen van feedback wordt kwadrant 2 kleiner. Je leert wat je nog niet wist, maar anderen wel van je weten. Door feedback te geven en dingen van jezelf te vertellen wordt kwadrant 3 kleiner. Anderen leren je beter kennen. Kwadrant 1 wordt groter.

Als je een verborgen agenda hebt, enkel gaat voor eigen belang, niets wilt geven, enkel wilt halen maak je kwadrant 3 heel groot en dus wordt kwadrant 1 erg klein. Je krijgt geen vertrouwen.

Hoe kleiner je kwadrant 1 houdt: des te minder overtuigend ben je, des te minder vertrouwen heb je:

- Je houdt veel gedachten en gevoelens voor jezelf;
- Je ego is erg groot, je gaat voor eigen belang;
- Je bent niet transparant, niet open;
- Je doelen / drijfveren zijn niet duidelijk;
- Je hebt weinig zicht op hoe anderen je waarnemen, op hoe je overkomt;
- Anderen kunnen je gedrag niet kunnen plaatsen.

Hoe groter kwadrant 1 des te kleiner kwadrant 2 én 3:

- Je bent transparant in je motieven en drijfveren;
- Je bent duidelijk over je gevoelens en gedachten;
- Je kunt je kwetsbaar opstellen;
- Je kunt feedback geven en ontvangen;
- Je vraagt anderen om feedback;
- Je bent je bewust van het effect van je gedrag / communicatie;
- Je komt overtuigender over.

Kortom:

Hoe duidelijker je gedrag voor anderen is (door wat prijs te geven van je privé-ruimte en open te staan voor wat anderen jou aan feedback geven over je blinde vlek) des te overtuigender kom je over en des te meer vertrouwen krijg je. Door je kwetsbaar op te stellen en te zijn wie je bent en dat ook te tonen (transparantie), door (te leren) feedback te vragen en ontvangen, wordt gebied 1 groter!

Bijlage 3

Eigen gevoelens en reacties beheersen en constructief hanteren

Agressie roept heel wat emoties op. Zowel bij de dader als bij het slachtoffer. Emoties hebben een impact op je waarneming en je handelen. Zo kunnen angst of kwaadheid zorgen voor een zeer sterke focus waardoor je het overzicht en de kern van de zaak verliest. Dit fenomeen noemt men waarnemingsvernaauwing.

Angst en kwaadheid en deze waarnemingsvernaauwing kunnen leiden tot primitieve reacties zoals vechten of vluchten. Juist deze reacties vergroten de kans dat de agressie escaleert.

Hoe zorg je ervoor dat je emoties niet met jou aan de haal gaan?

Diverse benaderingen zijn mogelijk.

1. Bewust worden van eigen lichaamssignalen en escalatie van emotie voorkomen.

Om adequaat te handelen is het belangrijk om alert te zijn voor je eigen lichaamssignalen en er tijdig op te reageren. Je lichaam geeft aan dat er 'iets' aan het gebeuren is en dat de emoties aan het groeien zijn. Lichaamssignalen die wijzen op toenemende angst of kwaadheid zijn:

- ❖ snellere hartslag snellere en meer oppervlakkige ademhaling
- ❖ spanning op de spieren (let zeker op rug, schouders en nek)
- ❖ Speekselaanmaak vermindert waardoor je minder makkelijk kan praten
- ❖ beven van armen of benen
- ❖ onwennige of verstarde glimlach

Enkele tips om je lichamelijke reacties en emoties onder controle te krijgen:

- ❖ Tel tot 10
- ❖ Adem diep in en uit.
- ❖ Ontspan je handen en schouders
- ❖ Ga even weg
- ❖ Sta stil bij wat je voelt (o.a. via focussing)
- ❖ Ga op een cognitieve wijze verder
- ❖ Maak jezelf rustig door wat je ziet of voelt mentaal te benoemen en tegen jezelf te praten.

2. Focussen

Focussen is een proces van luisteren naar wat je lijf je aanreikt en met aandacht en respect stilstaan bij wat er vanbinnen is. Als je bij dat 'iets' op een vriendelijke, uitnodigende manier stilstaat, krijgt het de kans zich te ontvouwen en zijn eigen verhaal te vertellen. Het wordt duidelijk waar het echt om gaat.

Meestal leidt dit tot opluchting en fysieke ontspanning. Het verrassende is dat er dan op een heel diep niveau verandering kan komen, je organisme weet zelf hoe dat moet.

Bij focussen ben je niet bezig met het steeds opnieuw beleven van je gevoelens of emoties, en ook niet met van alles uitpluizen over jezelf en verklaringen zoeken.

Rationele zelfanalyse

Wat is RET en hoe werkt het?

R.E.T. staat voor Rationele Effectiviteits Training. Het is een methode om gedrag of emoties waar je last van hebt, om te buigen naar meer effectief gedrag of gedrag waar je geen last meer van hebt. Je leert beheersing te krijgen over je emoties.

De RET komt voort uit de cognitieve gedragstherapie. Cognitief betekent letterlijk 'de kennis betreffend'. RET gaat over bepaalde opvattingen die je in en/of over bepaalde situaties hebt. Gedragstherapie betekent dat er wordt gewerkt aan concreet ander gedrag. Geen navelstaarderij, geen gewroet in het verleden, maar oefenen met gedrag in het hier en nu. Opgeteld leidt dit ertoe dat je met behulp van de RET anders tegen een lastige situatie aan leert kijken, waardoor je je vanzelf anders gaat gedragen en voelen in die – voor jou lastige – situatie.

Doel RET

De wijze waarop iemand tegen allerlei zaken aankijkt heeft zich gedurende zijn gehele leven langzaam ontwikkeld. Hij wordt als het ware gevoed met allerlei opvattingen, ideeën, normen, waarden, (voor)oordelen, etcetera. Het gevolg is dat gedachten bepaalde gevoelens oproepen, die weer een bepaalde handeling tot gevolg heeft. Wanneer gedachten gebaseerd zijn op verkeerde opvattingen, dan zullen de gevoelens en handelingen die daarop volgen dikwijls moeilijkheden en problemen veroorzaken. Het doel van RET is te leren die verkeerde gedachten in te zien en te corrigeren, hetgeen bevrijdend werkt.

De methode: Je voelt wat je denkt!

Ellis, de grondlegger van RET, gaat uit van het zogenaamde ABCDE-model:

Aanleiding	Situatie: wat is er gebeurd dat je depressieve of negatieve gedachten hebt?
Beoordeling	Wat dacht je toen deze situatie zich voordeed?
Consequentie	Hoe voelde je je?
Discussie	Daag jezelf uit: <ul style="list-style-type: none">• Wat zijn exact de feiten (zonder inkleuren)?• Wat zijn je gedachten?• Bereik je door zo te denken je doel?
Effect	<ul style="list-style-type: none">• Hoe zou je je in bovenstaande situatie willen voelen?• Wat zou je ook kunnen denken?• Hoe zou je je voelen als je anders over de situatie denkt?

Dus negatieve emoties of ineffectief gedrag komen niet voort uit bepaalde situaties; ze komen voort uit jouw eigen gedachten. Het mooie hiervan is, dat hiermee je emoties en gedrag beïnvloedbaar worden. Situaties heb je niet altijd zelf in de hand. Soms moet je nu eenmaal een voordracht of spreekbeurt houden, daar kom je niet altijd onderuit. Maar je eigen gedachten zijn enkel en alleen van jou en daarmee dus wel door jou te veranderen.

Belangrijk bij de RET is dat het bij de gedachten gaat om INEFFECTIEVE gedachten.

Gedachten die ervoor zorgen dat jij je rot voelt, of dat je gedrag vertoont waar je niet blij mee bent. Kortom, die gedachten helpen je niet verder. In tegendeel.

Het gaat er dus niet om of die gedachten goed of fout zijn, of je gelijk hebt of niet, of ze logisch zijn, of meer mensen er zo over denken.

Allemaal irrelevant voor jou. Het gaat erom dat deze gedachten jou niet verder helpen, en dat je dat graag anders zou willen. Dat vormt de basis om verder te werken en jouw gedachten ter discussie te stellen, met als doel uiteindelijk toe te werken naar een ander gedrag en/of een andere emoties in zo'n situatie.

Tot slot is nog belangrijk te vermelden dat het werken met de RET veel blijvende oefening vergt. De methode is simpel, maar de gedachten zijn veelal je hele leven ingesleten. Het zijn ook geen losse gedachten, maar ze vormen hele gedachtepatronen.

Die krijg je niet zomaar veranderd! Daar is veel energie en geduld voor nodig en het gaat met vele kleine stapjes gepaard. Maar..... uiteindelijk heb je dan ook wat!

Bij rationele zelfanalyse gaat het erom dat je eigen ongewenst gedrag of ongewenste emoties

ombuigt naar meer effectief gedrag of effectievere emoties. Zoals het woord zelf zegt gaat het hier om een meer rationele benadering van gevoelens en gedrag.

De rationele analyse gaat terug tot de rationeel-emotieve therapie (RET) van Albert Ellis.

Centraal staat het inzicht dat de manier waarop we over onze situatie en onszelf *denken* bepaalt hoe we ons in die situatie *voelen* en hoe we daarin *optreden*.

Door je *irrationele* gedachten te herkennen, ze ter discussie te stellen en te vervangen door rationele (reële, praktische), neem je je overkokende emoties de wind uit de zeilen, voel je je beter en kun je adequater handelen.

Ellis heeft hiervoor het schema gemaakt, om te kijken hoe (ir)rationeel iemand denkt.

A. Feiten en gebeurtenissen

B. Gedachten daarbij

C. Gevoelens en gedrag die uit de gedachten voortvloeien

D. Rationele uitdaging van de gedachten

E. Gewenst gevoel

Dit geheel noemt een rationele zelfanalyse. Soms wordt er ook gesproken van "de vier of vijf G's"

waarbij de vijfde G wordt weggelaten of toegevoegd. De vier G's staan voor:

G1. Gebeurtenis.

G2. Gedachte(n)

G3. Gevoel

G4. Gedrag

G5. Gevolg

Het doel van de rationele analyse is ongewenste gevoelens te veranderen.

Vaak denkt men dat gevoelens maar veranderen als de gebeurtenis die daartoe aanleiding gaf verandert.

Maar dat is moeilijk omdat meestal ook andere mensen hun aandeel in de situatie hebben. Belangrijk is dat je beseft dat je gevoelens niet alleen bepaald worden door de gebeurtenis, maar ook door wat je erover denkt en hoe je er tegen aankijkt. En dat kan je wel veranderen.

Hoe doe je aan Rationele zelfanalyse?

_Vul onderstaand schema in als je bij je zelf een ongewenst gevoel of gedrag opmerkt:

G 1 – Gebeurtenis: beschrijf de situatie net voor dat jij er bij kwam. Doe dit feitelijk en zonder

waardeoordeel net alsof het een filmpje is. Vlak voordat jij in beeld komt is het 'cut'/einde opname.

.....

G 3 – Gevoel: beschrijf wat je gevoelens waren in die situatie.

.....

G 4 – Gedrag: beschrijf hoe je je gedroeg in die situatie

.....

G 2 – Gedachten: spoor de gedachten op die ervoor hebben gezorgd dat je je zo voelde en gedroeg.

.....

Neem de gedachte eruit en ga na of deze volledig is. Onderzoek of nog andere gedachten een rol spelen.

Spreek een persoonlijke evaluatie/waardering over je gedachten uit.

Beantwoord volgende vragen:

Hoe zou ik me liever willen voelen in deze situatie?

Hoe zou ik me liever willen gedragen?

Daag je gedachten uit en ga na of ze rationeel zijn:

Is deze gedachte waar? En waarom is dat zo?

Is deze gedachte realistisch, objectief? Weet ik het zeker? Hoe dan?

Helpt deze gedachte me (in mijn gevoel en gedrag)?

Bedenk tenslotte welke gedachten wel realistisch en waar zijn (gebaseerd op de objectieve werkelijkheid) en ervoor zouden zorgen dat je je beter voelt en gedraagt.

De eerste keren dat je deze zelfanalyse toepast zullen moeilijk zijn. Je zal merken dat de oude gedachten niet zomaar verdwijnen. Je denkt immers vaak al jaren op die manier. Maar door er steeds weer andere gedachten voor in de plaats te stellen, zal je merken dat deze manier van denken je meer en meer eigen wordt en je er ook naar gaat gedragen.

Gebeurtenis + Gedachte(n) = Gevoel + Gedrag

Het 5 G model.

Als algemeen conceptueel kader voor de gedragsverandering in de training hanteren we het zogeheten schakelmodel van de 5 G's: Gebeurtenis → Gedachten & Gevoelens → Gedrag → Gevolg. Het model van de vijf G's is een rationele zelfanalyse. Het heeft zijn oorsprong in de Rationeel Emotieve Therapie van Albert Ellis. Het model wordt tijdens de training regelmatig gebruikt om zicht te krijgen op eigen gedachten, gevoelens en gedrag. G1 staat voor een Gebeurtenis, die leidt tot een Gedachte (G2), deze bepaalt het Gevoel (G3) en de Gedachte en het Gevoel, bepalen uiteindelijk het Gedrag (G4). Het gedrag heeft een gevolg (G5). Het uitgangspunt is: Gebeurtenis en Gedachte = Gevoel en Gedrag =>Gevolg. : een situatie en de gedachten daarover bepalen iemands gevoelens over de situatie en bepalen daarbij zijn/haar gedrag.

Bijlage 4

Geweldloze communicatie

Achtergrond

Geweldloze Communicatie is ontwikkeld door Marshall Rosenberg, een Amerikaanse psycholoog, die zich van jongs af aan afvroeg hoe sommige mensen er in slagen om, zelfs in de meest moeilijke omstandigheden, met mededogen te reageren.

Het werd op grote schaal in gebruik genomen gedurende de zestiger jaren toen in de VS de aparte scholen voor zwarten en blanken werden geïntegreerd. Zoals bekend ging dat met veel geweld gepaard. Het model van Geweldloze Communicatie werd ingezet om te helpen de verschillende behoeftes (aan veiligheid, respect e.d.) op een vreedzame manier bij elkaar te brengen en tot een oplossing te komen. Inmiddels wordt Geweldloze Communicatie in ruim 30 landen en op 5 continenten actief gebruikt op scholen, tussen individuen, door overheden, in bedrijven, in gevangenissen en in conflictsituaties.

Doel

Het doel van Geweldloze Communicatie is in contact komen met jezelf en anderen zodat er een echte verbinding ontstaat. In die verbinding ontstaat ruimte om zowel je eigen behoeftes te vervullen als die van de ander. Geweldloze Communicatie ondersteunt je bij het leven in harmonie en met respect voor jezelf en anderen en om met verschillen om te gaan. Het model van Geweldloze Communicatie bestaat uit vier stappen.

Stap 1. Observeer welke concreet gedrag een invloed heeft op jouw welzijn. Deel dit mee aan de ander.

Opgelet: Observeer zo zuiver en objectief mogelijk: interpreteer en (ver)oordeel niet.

Als ik zie/hoor/me bedenkt+ me herinner dat ...

Stap 2 Geef aan hoe je je voelt bij die observatie.

dan voel ik me

Stap 3. Geef aan welke behoeftes aan de basis van dit gevoel liggen. Zo neem je verantwoordelijkheid voor jou deel

Want ik heb nood/behoefte aan ...

Stap 4. Formuleer je verzoek aan de ander.

Opgelet: Geef de andere de ruimte om er op in te gaan of niet. Anders is het geen verzoek maar wel een eis of een opdracht.

Wil je ... / Hoe is het voor jou om ...

Door deze 4 stappen zuiver te gebruiken ontwapen je de communicatie. Je beschuldigt de ander niet, maar je neemt juist de verantwoordelijkheid voor wat je zegt en je bent duidelijk over je verwachtingen.

Bijlage 5

Schelden doet geen zeer?

Omgaan met zeuren, kritiek op het beleid en kritiek op de persoon

Marjolein en haar moeder

In een residentiële instelling is er elke maandag en donderdag bezoektijd van 18u00 tot 20u00. De moeder van Marjolein komt vandaag pas om halfacht aan, want ze zat in een file.

Om 20u00 hebben alle bewoners in de woonkamer een gezamenlijke dagafsluiting. Jij verwacht Marjolein in de woonkamer. Zij wil extra tijd met haar moeder.

Wat nu?

In een conflictsituatie kan je op drie manieren reageren.

- 1) Je gaat niet in op het belang van je cliënt. Je drukt de regel of de afspraak door en laat zo je cliënt barsten.
- 2) Je buigt naar de wensen van je cliënt om zo escalatie te voorkomen. Zo loop je het risico dat je cliënt in de toekomst opnieuw een conflict zal uitlokken om zijn zin te krijgen.
- 3) Je laat jouw belangen of die van de organisatie even zwaar doorwegen als die van de cliënt.

Dit is ombuigen. Afhankelijk van het gedrag dat je cliënt stelt, kies je voor een bepaalde ombuigtechniek. Wat ombuigtechnieken gemeenschappelijk hebben is dat ze ervoor zorgen dat cliënten hun status niet verliezen. Gezichtsverlies lijden is pijnlijk. Mensen schieten dan ook vaak in de verdediging. Daarbij reageren ze net als dieren. Ze vluchten, vechten of worden onderdanig.

Een balans vinden tussen jouw belangen en die van de cliënt is dus wenselijk. In onderstaande tekst lees je welke techniek je bij welke verbale agressie inzet.

Drie soorten verbale agressie

Verbale agressie kan je onderverdelen in drie categorieën.

Mensen zeuren, klagen, dragen excuses aan of gedragen zich eisend.

Mensen uiten kritiek op regels of beleid.

Mensen uiten kritiek op de persoon die voor hen staat.

Wat doe je bij klagen?

Als cliënten het gevoel hebben dat ze onfair behandeld worden, gaan ze vaak klagen, zeuren, excuses aandragen of zich eisend gedragen. Dit gedrag buig je via drie stappen om.

1. Meeveren: Sluit aan bij de beleving van de cliënt. Laat merken dat je zijn argumenten en emoties hoort, begrijpt en niet bestrijdt. Zo lijdt je cliënt geen statusverlies. Je voorkomt dat je cliënt zijn standpunt blijft herhalen en jullie in discussie raken.
2. Toelichten: Maak duidelijk dat er geen uitzondering op een regel gemaakt kan worden. Kader de regel en de reden waarom een uitzondering niet mogelijk is. Zo weet de cliënt dat hij niet persoonlijk wordt afgewezen. Je laat merken dat je tijd en moeite neemt om hem iets uit te leggen. Dit is een teken van respect. Doel van het toelichten is dat je cliënt begrip voor jouw situatie krijgt. En je geeft je cliënt iets om over na te denken.
3. Afronden: Laat een gesprek niet te lang duren. Herhaal het verloop van het gesprek of benoem enkele alternatieve oplossingen. Sluit af met een duidelijke slotzin. Cliënten willen vaak nog even tegensputteren, al dan niet om gezichtsverlies te voorkomen. Geef ze hiertoe even mogelijkheid maar ga er inhoudelijk niet op in.

Hoe ga je om met kritiek op regels of het beleid?

Uiten cliënten op een agressieve manier kritiek op regels of beleid? Gebruik dan hetzelfde ombuigmodel als voor zeurende cliënten.

Onderscheid zeuren - kritiek op regels.

Zeurt je cliënt, dan leg je de nadruk op aansluiten bij de beleving. Heeft hij kritiek op regels of beleid dan besteed je het meeste aandacht aan het toelichten van die regels.

Hoe reageer je op kritiek op de persoon?

Cliënten spelen soms op de man en niet op de bal. Ook in zo'n gevallen volg je een driestappenmodel.

Dit verschilt sterk van de vorige twee.

1. Negeren: Ga niet dadelijk in op beledigingen. Negeer ze één keer. Mensen schrikken soms van hun eigen reacties en corrigeren dan zichzelf.
2. Tot de orde roepen: Stopt je cliënt niet met beledigingen, gebruik dan het moment na de eerste uitbarsting om hem op een neutrale manier tot de orde te roepen. Benoem het ongewenste gedrag zo concreet mogelijk, doe een beroep op wederzijds respect en laat merken dat je niet zomaar iemand bent tegen wie hij alles kan zeggen.
3. Voor de keus stellen: Levert het tot de orde roepen niet het gewenste effect, stel je cliënt dan op een dwingende wijze voor de keuze. Of hij bindt in, of je stopt dit gesprek. Leg de keuze bij je cliënt. Houd er rekening mee dat mensen tijd nodig hebben om te kalmeren.

Meestal gaan ze over op kritiek op regels of op zeuren. Gebruik de daarbij horende ombuigtechnieken.

Wat werkt conflict verhogend?

Soms doe je dingen waardoor je –zonder dat je dat wilt- olie op het vuur gooit.

Hieronder volgen een paar voorbeelden.

Bij zeuren:

Argumenten van je cliënt afzwakken

De persoonlijke omstandigheden die je cliënt aanhaalt, negeren

Bij kritiek op regels/beleid:

Moraliseren

Intimideren

Formeel reageren

Tegenspreken en in discussie gaan

Bij kritiek op de persoon

Te lang negeren

De cliënt overtroeven

Je kost wat kost beheersen

Casuïstiek

Agressie Casus 1

Het is 20.00 uur 's avonds. Aan de balie van de afdeling Spoedeisende Hulp van het ziekenhuis meldt zich een man. Hij trekt de mouw van zijn trui omhoog en toont een abces dat er slecht uitziet. Hij moet hieraan geholpen worden, zegt hij op dwingende toon, want de wond is pijnlijk. De baliemedewerkster vraagt of hij al bij zijn huisarts is geweest. Hij heeft geen huisarts. Ziekenfondspapieren blijkt hij ook niet te hebben. Bovendien moet ze niet zo zeuren, zegt de man geagiteerd, want zijn jas is gestolen en daar zaten zijn portemonnee en papieren in. De baliemedewerkster verzoekt de man in de wachtkamer plaats te nemen. Hij gaat niet zitten, maar loopt rusteloos op en neer tussen de gang en de wachtkamer. Na tien minuten steekt hij een sigaret op vlak in de buurt van het bordje 'verboden te roken'. De baliemedewerker verzoekt hem vriendelijk zijn sigaret uit te maken. De man trekt zich niets van deze opmerking aan. Dan komt de verpleegkundige langs lopen. Hij houdt haar aan en zegt dat hij geholpen moet worden en toont zijn abces. De verpleegkundige is gehaast en deelt hem mede dat hij op zijn beurt moet wachten en bovendien niet mag roken hier. Dan loopt ze door. Meneer roept haar na met 'takkewijf' en rookt zijn sigaret op. Hij is zichtbaar geïrriteerd. Vervolgens gaat hij in de wachtkamer zitten en met zijn vingers op de salontafel trommelen. Tien minuten later wordt een andere patiënt die net na hem was binnengekomen, geroepen door een verpleegkundige. Meneer staat op, geeft de andere patiënt een duw en zegt dat hij eerst aan de beurt is. De verpleegkundige schrikt hiervan en gebiedt meneer zich netjes te gedragen en rustig te wachten. Hierop begint hij fors te schelden en de verpleegkundige te bedreigen. De baliemedewerker heeft intussen assistentie van de bewakingsdienst opgeroepen.

Welke mogelijke vormen van agressie zijn te herkennen in casus 1?

(Antwoord op de volgende pagina)

Antwoord:

In casus 1 zijn de volgende vormen van agressie te herkennen:

- verbaal agressief gedrag
- dreigende verbale agressie
- provocerend agressief gedrag
- mild fysiek geweld

Agressie Casus 2

Sally, een 17-jarig meisje, is met spoed opgenomen op de acute opnameafdeling na inname van een overdosis medicatie.

Ze was thuis gevonden, groggy en wat verward, na inname van een onbekende hoeveelheid tranquillizers van haar vader. Ze ziet er wat verwaarloosd uit en toont geen interesse in haar verschijning of lichamelijke verzorging.

Ze maakt een vermoeide indruk en ziet er bleek uit. Ze wordt door haar ouders beschreven als teruggetrokken, zich zelf isolerend en er waren de laatste tijd steeds meer 'drift'-uitbarstingen over in hun ogen kleine zaken.

Deze uitbarstingen bestonden uit het slaan met de deur, schelden en verbale geweldsuitdrukkingen tegen zowel de ouders als haar jongere broertje. In het opnamegesprek zegt Sally bijna niets. Haar ouders voeren het woord. Sally zit wezenloos voor zich uit te kijken, en als haar iets gevraagd wordt reageert ze bozig en quasi onverschillig en zegt dat het haar allemaal niet zoveel kan schelen.

Zij omschrijft zichzelf als stom, dom en een mislukkeling: "Ik kan niets goed doen, althans dat zeggen mijn ouders altijd tegen mij". Verder omschrijft ze zichzelf als zwakker dan haar broer ("die is zo atletisch") en als dommer dan haar zuster ("die haalde altijd de hoogste punten op school"). Haar ideaal zou zijn de beste kwaliteiten van die allebei te bezitten; dan zouden haar ouders tenminste niet meer zo op haar vitten, zoals nu wel het geval is. Haar oudste broer loopt assistent-schappen als medisch student en haar zuster studeert accountancy op de universiteit. Tijdens het opnamegesprek kijkt Sally zelden omhoog en heeft nauwelijks enig oogcontact. Haar voorkomen is triest en de toon van haar spreken is wat trillerig, alsof ze ieder moment in huilen kon uitbarsten.

Sally omschrijft haar relatie met het gezin als "okay, geloof ik". Verder geeft ze aan dat haar ouders altijd wel wat verkeerd in haar gedrag vinden en haar regelmatig voorhouden waarom niet als die 'anderen' te zijn. Ze houdt wel van ze, maar kan moeilijk met hen praten: "Ze luisteren nooit, ze schreeuwen tegen me dat ik wat meer dankbaar zou moeten zijn voor alles wat ik heb."

Sally heeft de indruk dat haar relatie met haar ouders veranderde rondom haar 15e. "Niemand praat meer thuis tegen elkaar, we schreeuwen gewoon tegen elkaar". Conflicten worden nooit uitgesproken: "Ze (ouders) willen nooit ergens over praten, alleen schreeuwen ze tegen me dat ik nu nog niet oud genoeg ben en dat ik gewoon naar hen heb te luisteren".

Ze kan geen emotionele zaken met haar ouders bespreken: "daar begrijpen ze toch niets van". Het enige wat hen interesseert zijn haar schoolprestaties, volgens haar geven ze niets om haar "zelf".

Gedurende de laatste 6 maanden heeft ze regelmatig zelfmoordgedachten gehad, maar geen pogingen ondernomen, tot een dag geleden. Ze pakte toen de valium tabletten van haar vader en nam een flinke dosis in. Ze gaf aan dat ze op dat moment echt schoon genoeg van alles had en te moe was om er ook nog maar iets aan te willen doen. Er was geen andere weg en ze wist niet tot wie ze zich nog zou kunnen wenden. Ze wilde waarschijnlijk wel niet direct dood, maar ze wilde eindelijk wel eens verlost zijn van de ongelukkige situatie en de pijn die ze constant in zich voelde. Ze verbaliseert ook allerlei fantasieën over de dood. Ze gelooft niet dat er nu nog iemand is die haar zou kunnen helpen of naar wie ze toe zou kunnen gaan: "Ik voel me alleen".

Welke mogelijke vormen van agressie zijn te herkennen in casus 2?

(Antwoord op de volgende pagina)

Antwoord:

In casus 2 zijn de volgende vormen van agressie te herkennen:

- verbaal agressief gedrag
- dreigende verbale agressie
- dreigende fysieke agressie
- suïcide-poging