

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Omgaan met agressie

Informatie voor mensen die met
agressief gedrag te maken krijgen

Omgaan met agressief gedrag

Door de coronacrisis hebben we allemaal te maken met beperkende maatregelen. De coronacrisis en de maatregelen veroorzaken stress en frustratie. In je werk kun je hierdoor vaker te maken krijgen met agressie. In deze folder lees je meer over omgaan met verschillende soorten agressief gedrag.

Vormen van agressie

Agressie uit zich op verschillende manieren. Het is van belang om te achterhalen wat de achterliggende reden is van het agressieve gedrag en met welke vorm van agressie je te maken hebt. Wanneer je dat weet, kan je de juiste vervolgstappen nemen. In deze folder lichten we twee soorten agressie toe:

- **Frustratie-agressie:** agressie als uiting van frustratie of boosheid

Frustratie-agressie ontstaat doordat iemand door een situatie of probleem gefrustreerd is. De emoties, zoals boosheid en angst, voeren de boventoon bij deze vorm van agressie. De ander voelt zich vaak niet gehoord of onbegrepen. De emmer loopt over en dat uit zich in agressie waarbij een woede-uitbarsting kan voorkomen.

Een belangrijke kenmerk van frustratie-agressie is dat het niet persoonlijk is bedoeld, maar gericht is tegen de organisatie of een frustrerend proces. Denk hierbij aan bijvoorbeeld klachten over de dienstverlening.

- **Instrumentele agressie:** de agressie is doelmatig en erop gericht jou iets te laten doen. Bij instrumentele agressie gebruikt de ander agressie als middel om een doel te bereiken. De ander zet agressie in om jou onder druk te zetten of tot actie te dwingen.

Een belangrijk kenmerk van instrumentele agressie is dat je persoonlijk wordt aangesproken. De agressie is gericht op jou als persoon in plaats van op de organisatie. Het is normaal dat je je onprettig voelt bij deze vorm van agressie. Instrumentele agressie uit zich op verschillende manieren: dreiging, manipuleren, beledigen, medelijden opwekken, etc. De ander kan de verschillende manieren van agressief gedrag afwisselen om te kijken welke tactiek bij jou werkt.

Strategie frustratie-agressie

Wanneer je te maken krijgt met frustratie-agressie volg je de **BAMBOE-strategie**. Dit houdt in dat je de ander eerst stoom laat afblazen, zodat je vervolgens het onderliggende probleem kan bespreken. De kern van de **BAMBOE-strategie** is meeveren met de ander. Door goed te

luisteren, goed door te vragen, samen te vatten en begrip te tonen, voelt de ander zich gehoord. In de meeste gevallen neemt hierdoor de frustratie af. Hierna bespreek je het probleem, geef je uitleg en zoekt samen naar een mogelijke oplossing. Let op: het kan voor je gevoel soms even duren voor iemand stoom heeft afgeblazen, laat je daar niet door ontmoedigen.

Hoe pas je de **BAMBOE-strategie** toe?

- Geef de ander de gelegenheid om zijn emotie te uiten.
- Luister en stel vragen, reageer niet meteen.
- Toon begrip en erkenning voor de situatie en emoties.
- Vat het probleem samen.
- Geef fouten toe en bied je excuses aan als dat nodig is.
- Leg, als iemand stoom heeft afgeblazen, eerlijk en helder uit wat je wel en niet kan doen.

Strategie instrumentele agressie

Begrenzen is het allerbelangrijkst bij reageren op instrumentele agressie. Voor begrenzen gebruik je de **BETON-strategie**. Hoe eerder je de grens trekt, hoe effectiever de strategie werkt. Wanneer je er op tijd bij bent, is de kans het grootst dat je jezelf nog onder controle hebt en rustig en adequaat kan reageren. Voor de agressieve ander is het ook nog mogelijk om zonder al te veel gezichtsverlies te stoppen met het grensoverschrijdende gedrag.

Hoe pas je de **BETON-strategie** toe?

- Benoem zo concreet mogelijk het ongewenste gedrag, benoem het effect op jou en meld dat het gedrag moet stoppen.
- Stopt de ander, dan vervolg je het gesprek.
- Zo niet, dan stel je de ander voor de keuze: gaat hij of zij door met het ongewenste gedrag, dan stop je het gesprek. Past hij of zij het gedrag aan, dan ga je verder met het gesprek.
- Laat de ander de keuze maken en voer de eerder genoemde consequenties uit.
- Blijf zelf 'in control', houd de regie en laat je niet meeslepen in het ongewenste gedrag.



**Nationaal
Psychotrauma
Centrum**

Contact

Nienoord 5
1112 XE Diemen
088 - 330 51 75
impact@arq.org
impact.arq.org/covid-19

Deze folder is opgesteld in samenwerking met ARQ IVP.

20 november 2020