



# **Cursus**

## **Omgaan met agressie**

## Voorwoord

Veel mensen krijgen in hun werksituatie te maken met agressief en intimiderend gedrag. Dit vindt plaats op alle niveaus, van klanten en leveranciers tot leidinggevenden en collega's. Het loopt van kleine pesterijtjes en beledigingen tot bedreigingen en gewelddadig gedrag.

Het lijkt wel of in bepaalde groepen de agressie van buitenaf toeneemt:

'Ambulancepersoneel bedreigd'  
'Tramconductor aangevallen'  
'Conducteurs mishandeld'  
'Extra beveiliging voor werknemers bij de sociale dienst'  
'Politie krijgt vaker te maken met agressie'

Om goed te kunnen functioneren is het belangrijk om je veilig en vertrouwd te voelen tijdens je werk. Heb je te maken met agressie, dan is de kans groot dat jij je niet meer veilig voelt. Wanneer vervelend en agressief gedrag vaker voorkomt, dan heeft het effect op de sfeer en de werkzaamheden en is dat vaak een reden voor ziekmeldingen of erger nog, voor ontslag.

In deze gratis cursus geven we een voorproefje van wat je allemaal te wachten staat in onze training *Omgaan met agressie*.

### **Waarom geeft Learnit gratis cursussen?**

Wij geloven in jouw kracht om jezelf te versterken en we willen je stimuleren om stappen te zetten. Ben je eenmaal begonnen en proef je de voldoening van werken aan je ontwikkeling, dan hopen we natuurlijk dat je klaar bent voor de volgende stap en een training bij ons gaat volgen.

Learnit geeft ook gratis webinars over diverse onderwerpen. Houd onze website <http://www.learnit.nl> in de gaten voor de data voor deze gratis webinars.

Voor nu wensen we je veel succes en plezier met deze gratis cursus.

## 1. Externe en interne agressie

Er zijn twee hoofdvormen van agressie te onderscheiden:

- externe agressie
- interne agressie

### 1.1. Externe agressie

Externe agressie komt, zoals het woord zegt, van buitenaf. Dat wordt veroorzaakt door klanten, patiënten, omstanders, leerlingen en andere mensen van buiten de organisatie. Vaak zijn dit mensen die kwaad zijn omdat iets niet gaat zoals zij willen, maar er kan ook agressief gedrag ontstaan door alcohol- of drugsgebruik of doordat een massa in beweging komt en niet meer te stuiten is, zoals bij demonstraties.

Volgens de Arbowet is de definitie van agressie en geweld op het werk:

*Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevalen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.*



### 1.2. Interne agressie

Interne agressie is afkomstig van collega's of leidinggevenden. In ieder geval van iemand of van meerdere mensen binnen de organisatie. Deze vorm van agressie is vaak langdurig.

Volgens 'De Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden' heeft 1,1 miljoen Nederlandse werknemers te maken met interne agressie. Dat is 16% van de werknemers. Een op de tien werknemers heeft te maken met intimidatie door collega's of leidinggevenden. Een op de 12 werknemers krijgt te maken met pesten op het werk.

Agressie komt op verschillende manieren voor:

- verbaal: schelden, beledigen, bedreigen
- fysiek: aanvallen, schoppen, slaan, bijten, vastpakken
- psychisch: intimideren



## 2. Vormen van agressie

Mensen die agressief zijn, willen iets bereiken. Omdat dat op een normale manier niet lukt, gebruiken ze agressief gedrag om te intimideren en alsnog hun zin te krijgen. Of iemand agressief is of niet, hangt van veel factoren af, zoals leefomstandigheid, opvoeding, temperament, psychische gesteldheid, gebruik van middelen zoals alcohol of drugs en de mogelijkheid om kenbaar te maken wat hij/zij wil.

Er bestaan verschillende soorten agressie:

- instrumentele agressie
- frustratie agressie
- psychopathologische agressie
- criminele agressie

### 2.1. Instrumentele agressie

Bij instrumentele agressie gebruiken mensen agressie met opzet. Ze eisen iets en omdat ze denken dat ze het anders niet voor elkaar krijgen, hebben ze bij voorbaat al het idee om het via agressie wel voor elkaar te krijgen.

*Voorbeeld:*

*Een klant wil zijn geld terug voor een artikel dat hij tijden geleden gekocht heeft. Hij neemt alvast een agressieve houding aan, omdat hij denkt het wel voor elkaar te krijgen als hij intimiderend gedrag vertoont.*

Om agressief gedrag bij instrumentele agressie af te zwakken, kun je vragen wat diegene precies wil. Probeer op een rustige manier te laten zien dat je interesse hebt in wat de ander wil. Maak duidelijk en goed contact, erken het standpunt en ga er niet tegenin. Begrip hebben, betekent niet de ander zijn zin geven. Geef duidelijk de grenzen van het toelaatbare aan en laat weten tot hoever jij kunt en wilt gaan.

Is dit niet voldoende, geef dan duidelijk aan dat er geen andere optie is dan de keus om mee te werken of te stoppen. Wees hier heel stellig in.

Is dit nog niet voldoende, neem dan de volgende stappen:

- Kort negeren. Doe alsnog degene die agressief is, er niet meer is.
- Stel duidelijk je grenzen: tot hier en niet verder.
- Benoem het (onacceptabele) gedrag.



## 2.2. Frustratie agressie

Opgestapelde frustraties kunnen tot uiting komen in frustratie agressie. Dit gebeurt bijvoorbeeld als iemand heel lang moet wachten of zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt. De frustratie en boosheid kunnen dan opeens (ongenuanceerd) naar buiten komen. Hierbij kun je denken aan een lange wachttijd bij een ziekenhuis of een klant die al heel lang op zijn spullen zit te wachten.

Benader degene die gefrustreerd agressief is door te zeggen dat je begrip hebt voor de situatie. Lang wachten is nooit leuk, zeker niet als je iets snel nodig hebt of als je zenuwachtig bent voor een bezoek aan een dokter. Geef ruimte om emoties te uiten en leg rustig uit waarom de situatie is zoals het is. Het is belangrijk om de ander gelegenheid te geven om stoom af te blazen. Echter, je hoeft het niet eens te zijn met de gefrustreerde agressie. Het begrip dat je toont, is voor de emotionele lading, maar niet voor het agressieve gedrag.

Het komt erop neer dat je het beste kunt:

- Meeveren en begrip tonen. Niet voor het agressieve gedrag, maar wel voor de situatie.
- Licht toe waarom de situatie is zoals hij is. Vertel rustig wat er precies aan de hand is en vraag om begrip hiervoor.
- Rond vervolgens het gesprek af.

Het afronden van het gesprek is belangrijk om te laten zien dat voor jou de kous af is. Anders kan de discussie een eeuwigheid doorgaan met het risico dat de boosheid/agressie weer de overhand gaat nemen.

## 2.3. Psychopathologische agressie

Deze vorm van agressie vindt plaats bij gebruik van middelen zoals alcohol of drugs of als gevolg van neurologische of psychiatrische aandoeningen, zoals dementie. Omdat dit soort aandoeningen vaak onvoorspelbaar zijn, is het moeilijk om hier goed mee om te gaan.

Ook bij psychopathologische agressie is het zaak om rustig te blijven. Omdat deze vorm van agressie moeilijk voorspelbaar is, moet de veiligheid voorop staan. Zorg daarom voor een situatie waarin de agressie niet de overhand kan krijgen en jezelf ergens naartoe kunt waar je buiten bereik van de agressieve mensen bent.



## 2.4. Criminele agressie

Criminele agressie komt onverwacht en het is erg moeilijk om je daartegen (verbaal) te wapenen. Het gaat de criminele personen in veel gevallen om iets te halen wat geld oplevert. Daarbij is de dreiging groot, maar het maken van slachtoffers is niet het eerste doel.

Het is belangrijk om rustig te blijven, omdat de criminelen zelf al opgefokt genoeg zijn. Als dit nog aangewakkerd wordt, kunnen ze zichzelf verliezen met grotere schade als gevolg. Bij criminele acties is het belangrijk om niet de held uit te hangen. Als het om geld of goederen te doen is, kan dit het best zo snel mogelijk afgegeven worden, zodat de criminelen zich snel uit de voeten maken.

Probeer wel zoveel mogelijk details te onthouden om deze later door te kunnen spelen aan de politie.



### 3. Hoe om te gaan met agressie?

Bij het omgaan met agressieve mensen is het belangrijk te weten dat agressie agressie uitlokt. Soms kan een manier van kijken, iets zeggen of een bepaalde houding al agressie uitlokken. Interesse kan uitgelegd worden als bemoeizucht (Hé, wat kijk je nou? Heb ik iets van je aan?), terwijl dat helemaal niet zo bedoeld is.

Het is belangrijk om op je eigen manier van communiceren te letten, omdat jouw gedrag net die druppel kan zijn die de emmer bij iemand anders over doet lopen.

Non-verbale én verbale communicatie spelen een belangrijke rol bij het omgaan met agressieve mensen. Natuurlijk is er een groot verschil tussen iemand die gewoon boos is en bijvoorbeeld een overvaller.

Soms is het goed om iemand uit te laten razen, soms om begrip te tonen en soms om zo hard mogelijk weg te rennen. Iedere situatie verlangt een goed inschattingsvermogen.

Agressie is vaak een reactie op een persoon of een situatie. Wanneer je een agressief persoon tegenover je hebt, is vaak je eerste reactie om ook agressief te reageren. Toch is het beter om rustig te blijven. Wanneer jij agressief reageert, dan wordt de ander nog kwader en agressiever met alle gevolgen van dien.

Je kunt het best een stukje 'meegaan' in wat de agressieve persoon te zeggen heeft. Als hij zijn verhaal kwijt kan, zal hij rustiger worden. Hij voelt zich gehoord en begrepen. Soms helpt het simpele zinnetje: 'Ik zie dat je kwaad bent' al.

Heb je een agressief persoon tegenover je, probeer dan het volgende te doen:

- Blijf rustig, hoe moeilijk dat ook is.
- Praat langzaam en niet luid. Omdat de agressieve man of vrouw wil horen wat je zegt, is het nodig om te kalmeren.
- Blijf beleefd. Spreek de ander met 'u' aan als je dat normaal gesproken ook zou doen.
- Behandel de agressieve persoon met respect.
- Houd oogcontact. Zo dwing je de ander naar je te blijven kijken. Als jij kalm bent, dan is de kans groot dat de ander dat overneemt.
- Vermijd een discussie. Het wordt dan snel een welles-nietes-verhaal. Praat pas over het onderwerp van de boosheid als de boosheid is gezakt.
- Blijft de ander boos, laat dan weten wat jouw grenzen zijn en dat je daar niet overheen gaat. Staak eventueel de discussie zonder de persoon af te wijzen.
- Roep hulp in (van collega's, leidinggevende of bewaking) wanneer je denkt dat de situatie escaleert.

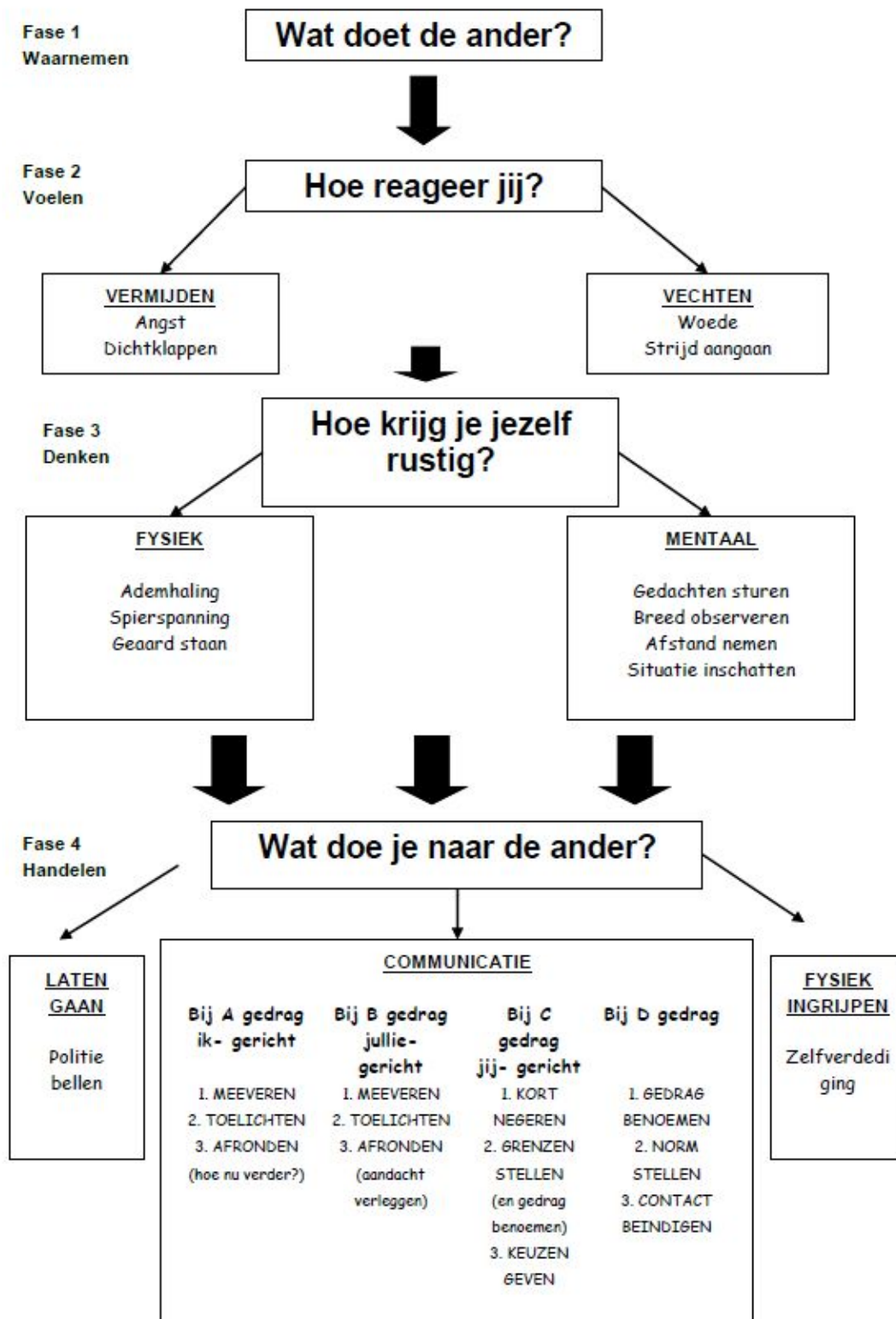
Jouw handelen en opstelling is afhankelijk van de situatie. Wanneer je bedreigd wordt met bijvoorbeeld een mes, dan kun je beter doen waar de ander om vraagt of maken dat je zo snel mogelijk weg komt.

In andere gevallen is het belangrijk om contact te maken en op een rustige toon te vragen het agressieve gedrag te staken, omdat je anders niet verder kunt praten.

Het belangrijkste is om eerst aan de veiligheid van jezelf en van eventuele omstanders te denken.



## 4. Het A-B-C-D-model



## 4.1. Waarnemen

Wanneer we geconfronteerd worden met agressie, is het belangrijk om waar nemen wat de ander doet. In feite is het even afstand nemen van de situatie om te bekijken in welke staat degene met het agressieve gedrag zich bevindt. Vertoont de agressieve persoon A-, B-, C- of D-gedrag? Zie uitleg op de volgende pagina voor de verschillende gedragingen.

## 4.2. Voelen

Wanneer je geconfronteerd wordt met agressie kun je op verschillende manieren reageren. Je wordt bang en je klapt dicht of je wordt boos en je gaat de strijd aan. Dat is afhankelijk van de situatie - hoe ernstig is die - en van degene die tegenover je staat. Van iemand die boos is omdat hij te lang moet wachten, zal je minder bang worden dan van iemand die met geweld probeert je te intimideren.



## 4.3. Hoe wordt je weer rustig?

Na de confrontatie met een agressief persoon is het belangrijk om zowel fysiek als mentaal weer rustig te worden.

*Fysiek* kun je hier iets aan doen door te letten op je ademhaling, je proberen te ontspannen - de spierspanning loslaten - en proberen te 'aarden' door met je voeten stevig op de grond te gaan staan en goed te voelen dat je stevig staat.

*Mentaal* kun je jouw gedachten sturen om weer rustig te worden, je kunt de hele omgeving observeren en niet uitsluitend gericht zijn op de agressieve persoon tegenover je, je kunt wat afstand nemen zodat je beter in staat bent om de situatie in te schatten.

## 4.4. Handelen

Bij het handelen in een situatie waarin agressie speelt zijn er drie mogelijkheden of een combinatie hiervan:

*Laten gaan.* Afhankelijk van de situatie kun je je ervan afkeren en bijvoorbeeld de hulp van de sterke arm - de politie - inschakelen. In veel gevallen is dat slim, zeker als je met erge agressie te maken hebt.

*Fysiek ingrijpen.* Wanneer je belaagd wordt, is zelfverdediging het enige wat je doen kunt.

*Communicatie.* Als je denkt dat de agressieve persoon voor reden vatbaar is, kun je een heel eind komen met communicatie, afhankelijk van het type agressie.

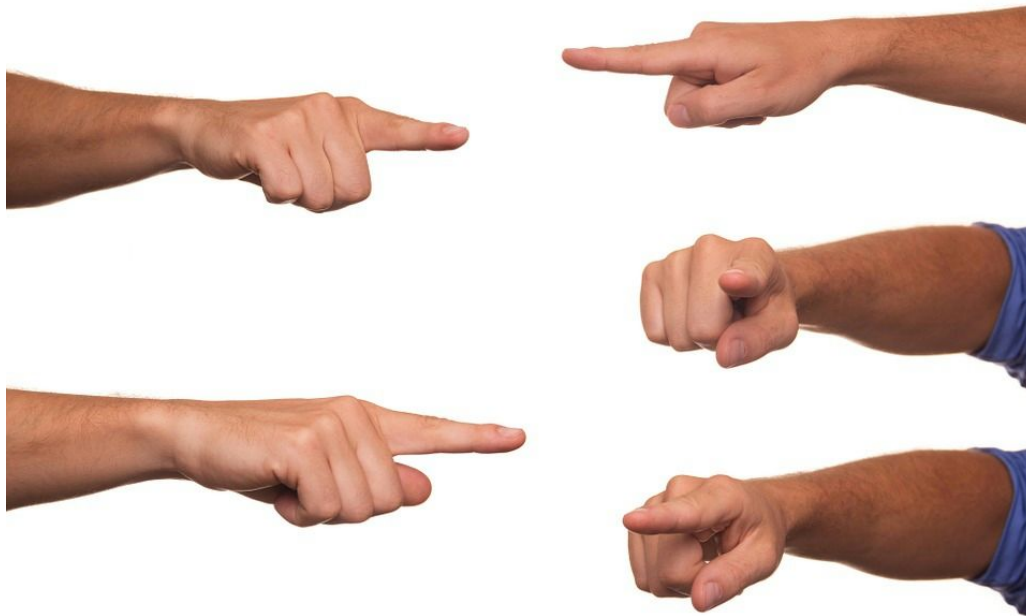
We onderscheiden tot slot verschillende types agressie, variërend van A tot D gedrag.

### A-gedrag is IK-gericht, bijvoorbeeld:

- afhankelijk gedrag
- inklappen
- beroep op redelijkheid doen

### B-gedrag is JULLIE-gericht, bijvoorbeeld:

- in discussie gaan
- ter verantwoording roepen
- beschuldigen



### C-gedrag is JIJ-gericht, bijvoorbeeld:

- ridiculiseren
- zwakte zoeken
- grof beledigend zijn

### D-gedrag is AGRESSIE, bijvoorbeeld:

- hevig verbaal dreigen
- dreigen fysiek geweld te gebruiken

*A-gedrag* is ego gericht. Iemand voelt zich te kort gedaan, is verontwaardigd en is helemaal op zichzelf gericht. Voorbeelden van ik-gericht gedrag zijn klagen, zeuren en kritiek op regels en beleid. De beste houding bij dit gedrag van de ander is meeveren, een duidelijke toelichting geven en duidelijk afronden. Zeker niet meegaan in gezeur en gezever, maar doorpakken.

*B-gedrag* is jullie-gericht. Met andere woorden, anderen 9 jullie - doen het niet goed en houden geen rekening met mij. Iemand met jullie-gericht gedrag gaat graag in discussie, roept anderen ter verantwoording en beschuldigt anderen. Het ligt niet aan hem, maar altijd aan anderen. Zij maken de verkeerde regels. Ook hier is het aan te raden om eerst mee te veren, een duidelijke toelichting geven en vervolgens af te ronden.

*C-gedrag* is jij-gericht. Dit gaat niet meer om anderen, maar duidelijk om jou. Omdat het op jou als persoon gericht is, kan dit gedrag agressief en fysiek worden. In de ogen van de ander kun jij niet veel goeds doen en hij uit dat in schelden, kritiek, belachelijk maken en zelfs in slaan of bedreigen. Dit gedrag kun je - indien mogelijk - het best kort negeren en daarbij duidelijke grenzen stellen, waarbij je het gedrag benoemt. Je kunt de agressieve voor de keuze stellen om te stoppen met het C-gedrag of het contact verbreken.

*D-gedrag* is agressief gedrag. Je kunt het gedrag benoemen, laten weten dat je wilt dat het stopt en een norm stellen. Krijg je hierop geen reactie, verbreek dan het contact. Pas bij agressief op dat je de agressieve persoon niet triggert, want dan heb je kans dat het gedrag nog verergert.



## 5. Wat wel en wat niet bij agressie

### WEL:

- Beleefd zijn en blijven.
- De ander met respect behandelen.
- Vragen stellen als iets niet duidelijk is.
- Neutraal blijven.
- Oogcontact houden.
- Hulp vragen als je er niet uitkomt.
- Fouten toegeven.
- Aangeven wat je wel en niet kunt doen om het probleem op te lossen.
- Herhalen als iets niet duidelijk is voor de ander.
- Duidelijk zijn in wat je wilt.

### NIET:

- In discussie gaan.
- Je geduld verliezen.
- Kortaf zijn.
- Onverstaanbaar zijn.
- Gelijk willen hebben.
- Onecht glimlachen.
- Schouders ophalen.
- Desinteresse en verveling uitstralen.
- Verwijten maken.
- De ander voor schut zetten.
- De strijd aangaan.



## 6. Tot slot

Het is nooit gemakkelijk om met agressieve mensen om te gaan. Iedere situatie is anders en de kans op escaleren is vaak aanwezig.

Daarom is het van belang om veel te oefenen, bijvoorbeeld in rollenspellen. Wanneer je een paar keer een agressief persoon voor je hebt gehad, ook al was het tijdens een training, dan weet je hoe je reageert en wat je wel en wat niet moet doen.

Ook is het belangrijk om afspraken te maken met collega's en iedere situatie uitvoerig te bespreken. Het is goed te weten dat je er niet alleen voor staat.



## 7. Wil je meer weten?

### 7.1 Persoonlijke ontwikkelingstrainingen bij Learnit Training

Persoonlijke ontwikkeling legt de basis voor geluk en succes: het beter benutten van je talenten, steviger in je schoenen staan, effectiever met je tijd omgaan en jezelf versterken zorgen ervoor dat je (beter) in staat bent om doelen te stellen en daarna te bereiken. Onder begeleiding van ervaren en gedreven trainers spelen onze persoonlijke ontwikkelingstrainingen in op persoonlijke leerdoelen en bieden zij nieuwe perspectieven en praktische handvatten om jezelf of je medewerkers naar een hoger plan te tillen.

De meeste trainingen binnen het thema **Persoonlijke ontwikkeling** kunnen we organiseren in de vorm van een klassikale training, groepstraining, privetraining, op maat gemaakte webinars, workshops of in de vorm van (persoonlijke- /teamcoaching). Ook is het mogelijk om na afloop van de training één of meerdere terugkomdagen met de groep of individueel in te plannen, waarbij in de praktijk ondervonden probleemsituaties in kunnen worden gebracht door de deelnemers.

### 6.2 Aanbod Persoonlijke ontwikkeling

- [Assertiviteit: opkomen voor jezelf](#)
- [Omgaan met agressie en \(verbaal\) geweld](#)
- [Grip op agressie e-learning](#)
- [Omgaan met agressie workshop](#)
- [Braintraining: slimmer en productiever werken](#)
- [Conflicthantering](#)
- [Culturele diversiteit](#)
- [Delegeren](#)
- [Feedback geven](#)
- [Mindfulness](#)
- [Neurolingüistisch programmeren \(NLP\): een introductie](#)
- [Omgaan met eigen frustraties en emoties op de werkvloer](#)
- [Omgaan met lastige mensen](#)
- [Passie vinden in je werk](#)
- [Persoonlijke effectiviteit](#)
- [Rationeel denken met behulp van RET](#)
- [Sollicitatiegesprekken: succesvol solliciteren](#)
- [Tijmanagement](#)
- [Zelfvertrouwen](#)

Je hebt nu gezien hoe je zelf aan de slag kunt met deze cursus. Hier heb je doorzettingsvermogen en tijd voor nodig. Op eigen kracht kun je heel ver komen!

Heb je niet veel tijd en wil je nog betere resultaten behalen? Dan kan het erg zinvol zijn om een training te volgen:

- Je bent een aantal dagen intensief bezig met het werken aan specifieke vaardigheden. Je wordt niet gestoord en kunt de hele dag aan de slag.
- Je krijgt een trainer die je motiveert, stimuleert, jouw blinde vlekken laat zien en je laat ervaren hoe succes voelt. De trainer weet welk pad je kunt bewandelen, heeft een uitgebreid netwerk en geeft je goede en praktijkgerichte tips.
- Je gaat dieper in op de valkuilen die veel beginnende webinar presentatoren maken.
- Je kunt ervaren hoe het is om voor de camera te staan en krijgt feedback op je presentatie van specialisten en mede cursisten.
- Je komt in contact met deelnemers die met een vergelijkbaar doel de training volgen. Door dit samen aan te gaan, krijg je veel steun en toewijding tijdens de training. Dit natuurlijk naast het feit dat je jouw eigen leerdoelen hebt.
- De trainer kan je helpen om onderwerpen te selecteren, waardoor je alleen aan de slag gaat met onderdelen die voor jou belangrijk zijn. Je haalt hierdoor meer resultaat in minder tijd.

Voel je vrij deze gratis cursus te delen (met bronvermelding) met collega's en bekenden. Wil je ons feedback geven, dan juichen wij dat alleen maar toe!



Deze gratis cursus OMGAAN MET AGRESSIE is een uitgave van:

Learnit Training

Piet Heinkade 1

1019 BR Amsterdam

Telefoon +31 20 6369179

Fax +31 20 7163377

E-mail [info@learnit.nl](mailto:info@learnit.nl)

Website [www.learnit.nl](http://www.learnit.nl)

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem dan contact op via +31 20 6369179 of kijk op onze website [www.learnit.nl](http://www.learnit.nl). Onze medewerkers zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 17:30.

Copyright © 2016: Learnit Training

Tekst: Janneke van Bommel - tekstenredigeren.nl

Alle rechten voorbehouden. De inhoud van de cursus van Learnit Training is auteursrechtelijk beschermd en mag niet worden gebruikt door derden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.