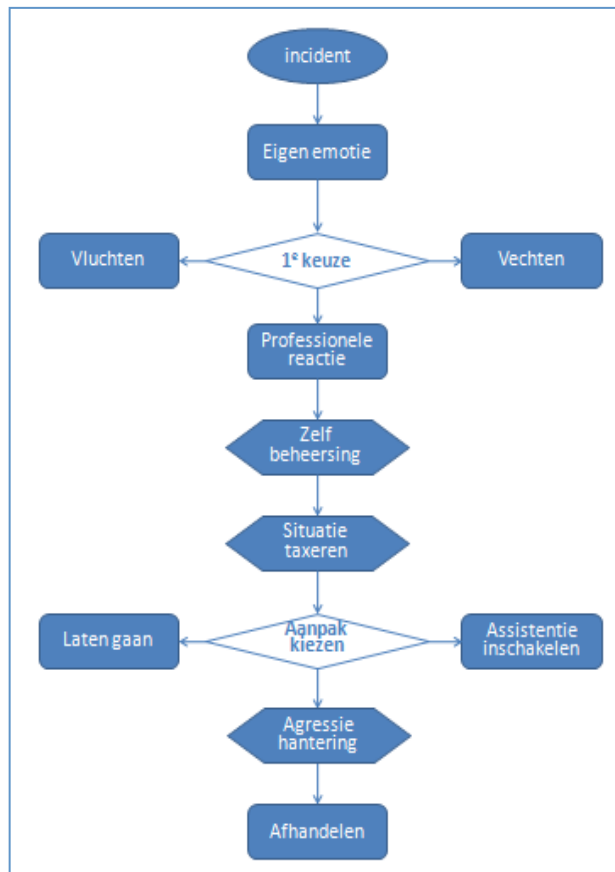


Reageren op agressie

Professioneel reageren

Professioneel reageren leert u bijvoorbeeld in een training agressiehantering. De technieken en strategieën om met agressief gedrag om te gaan, zijn weergegeven in onderstaand figuur.



Eigen emotie

Mensen nemen hun omgeving waar. Daarbij gebruiken ze al hun zintuigen. Dit “horen, zien en voelen” gebeurt automatisch en deels onbewust. Het lichaam reageert op deze informatie. Als u met agressief gedrag wordt geconfronteerd reageert uw lichaam met een stressreactie.

Bij professioneel handelen gaat het er om dat u deze eerste waarschuwingssignalen in een vroegtijdig moment leert herkennen. Hoe eerder hoe beter. Tegelijkertijd leert u uw eerste impuls, “vechten of vluchten” te beheersen. Eerst tot 10 tellen en dan pas reageren.

Professioneel reageren

Niet alle agressie-incidenten zijn levensbedreigend. Soms is een klant gewoon boos en gefrustreerd en krijgt u als waterschapmedewerker die frustratie over zich heen. De kans is groot dat u ook boos wordt. Het gevaar bestaat dat u gaat (bek)vechten. Dat begint vaak met ‘ja-maren’ en al snel belandt u in een discussie. Tijdens die discussie neemt de kans op escalatie alleen maar toe.

Zelfbeheersing

De eerste voorwaarde om beheerst te kunnen reageren is dat u uw gevoel en fysieke reacties enigszins onder controle heeft. De fysieke reacties die u actief kunt beïnvloeden zijn:

- Ademhaling** Laat de adem rustig, via uw neus, uw lichaam instromen. Voorkom “hoge” ademhaling; gebruik de ruimte in uw buik en “flanken”. Hou de adem korte tijd vast tussen in- en uitademing. Zo voorkomt u hyperventileren en bent u beter in staat om helder te denken. Uw hartslag zal rustiger worden.
- Spierspanning** Ontspan de spieren die u niet nodig heeft om te blijven staan of zitten. Plaatsen waar spanning zich vaak “vastzet” zijn gezicht, nek, schouders, borst, billen en knieën. Om spanning los te laten, kan het helpen om even in beweging te komen; even gaan verzingen of verstaan. Een fikse zucht kan zowel uw spierspanning als uw ademhaling positief beïnvloeden. Pas op: Een agressief persoon kan dat negatief interpreteren.
- Lichaamshouding** Uw lichaamshouding bepaalt enerzijds uw (gevoel van) veiligheid, anderzijds is het een boodschap voor de agressieve persoon waarmee u te maken hebt. Ga stevig staan. Op twee benen. Zorg dat uw knieën niet “op slot” staan, uw benen vormen anders een soort stelten, dat maakt u instabiel. Leg uw armen los langs uw lichaam en laat uw handen zien. Draai iets minder dan een kwartslag weg van uw belager. Dat verlaagt de spanning bij beiden en het maakt u minder kwetsbaar. Leg een rustige, aandachtige uitdrukking in uw gezicht. Verbreek zo nu en dan het oogcontact. Vermijd (glim)lachen.
- Gedachten sturen** Denk bijvoorbeeld letterlijk: “Dit is niet tegen mij gericht” of “Het is logisch dat hij boos is, na wat hij heeft meegemaakt”, of: “Dit loopt goed af...”.

Deze hulpmiddeltjes helpen u rustig te blijven. Zo houdt u meer grip op u zelf en op de situatie en dat komt uw veiligheid ten goede.

Situatie taxeren

Om een juiste strategie te kiezen moet u eerst de situatie inschatten. U let daarbij op:

- de aard van de agressie;
- hoe hoog de spanning bij betrokkenen is opgelopen;
- de mogelijke impact bij verdere escalatie;
- de mogelijkheden in de gegeven situatie.

Met behulp van deze schatting kiest u uw aanpak. Hoe groter uw ervaring hoe sneller u een dergelijke inschatting kunt maken. Het oefenen tijdens een training agressiehantering en het nabespreken van incidenten met collega's bieden u daarbij houvast.

Een belangrijke eerste vraag is of u te maken hebt met instrumentele of frustratie agressie. Beide vormen vragen om een verschillende benadering.

Verbale agressie – frustratieagressie. Vaak is agressie hier een uiting van ongenoegen, onvrede of het krijgen van slecht nieuws. De burger reageert vol onbegrip, gaat in discussie, praat met stemverheffing enz. Die emotie is vaak te begrijpen. Als dit lang aanhoudt of heviger wordt, slaat emotie om in agressie. Als de emotie afneemt, neemt ook de agressie af. Wat u hier niet moet doen is:

in discussie gaan, bagatelliseren of zelf met stemverheffing gaan praten.

Wat u beter kunt doen is: contact maken, actief luisteren, meeverten, argumenteren, zoeken naar alternatieven en afronden.

Verbale agressie – instrumentele agressie. Dit is de situatie waar de burger de ambtenaar doelbewust onder druk zet. De agressor probeert zo zijn zin te krijgen of hier een bepaald voordeel mee te behalen. Er is sprake van een machtsstrijd. Dit uit zich vaak in non-verbaal gedrag: voorover leunen, dichtbij komen staan, dwingend gedrag of dreigend gedrag. Maar ook uitdagend gedrag, van jongeren bijvoorbeeld, valt hieronder. Dit gedrag is niet te tolereren. Wat u hier niet moet doen is: negeren, terugdreigen, in discussie gaan, toegeven, veel uitleg geven, u achter regels en procedures verschuilen. Wat u daarentegen moet doen is: “stop aangeven, gedrag benoemen, norm aangeven, voor de keuze stellen, consequent blijven, tijdig afronden.”

Statement: emotie is te begrijpen en mag – agressie nooit!

Tijdens het contact moet u de spanningsopbouw bij de persoon tegenover u goed in de gaten houden. De hoogte van de spanning is een belangrijke indicatie voor wat u wel of niet moet doen.

Spanningsopbouw. Belangrijk bij het kiezen van een benaderingsstrategie is de hoogte van de opgebouwde spanning bij de persoon tegenover u. In het onderstaande overzicht wordt die spanningsopbouw in stapjes weergegeven.

- *Normale stemming.* In deze situatie zijn mensen goed aanspreekbaar. Reacties zijn logisch, rationeel en enigszins voorspelbaar.
- *Vijandige grondstemming.* Angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn, innerlijke onrust (gebalde vuisten, starende blik, kettingroken).
- *Onrust komt naar buiten.* Onrust neemt zichtbare vormen aan (bv. heen en weer lopen). Verminderde zelfcontrole (wisselingen in gedrag, ambivalentie).
- *Verbale dreigingen.* Uitingen van onmacht, kleinerende opmerkingen.
- *Gewelddadige gebaren.* Beschadigen van voorwerpen (hard op de tafel slaan). Op dit moment is het risico groot dat de persoon zich zelf verder opfokt en zijn zelfbeheersing dreigt te verliezen.
- *Falende aanspreekbaarheid.* Ook door anderen, toenemende vijandigheid.
- *Redelijkheid voorbij.* De persoon kan niet meer terug. Woede en logisch denken gaan niet samen. In deze fase is de boosheid zo hoog opgelopen dat de persoon nog maar een ding voor ogen staat...

Als u de spanningsopbouw in een vroeg stadium opmerkt, heeft u meeste kans dat de-escaleren succesvol is. Is de spanning zeer hoog opgelopen, dan is de kans op succesvol de-escaleren erg klein geworden. U moet dan voor andere maatregelen kiezen.

Aanpak kiezen

U hebt nu een inschatting gemaakt van de spanningsopbouw bij uzelf en bij de persoon tegenover u. Ook maakte u een inschatting van het soort agressie waarmee u geconfronteerd wordt. U overweegt nu op welke manier u het best kunt reageren. U hebt drie mogelijkheden:

- *Laten gaan.* U besluit het gedrag te negeren.
- *Agressiehantering.* U schat de kans op succesvol de-escaleren positief in. U schat dat het spanningsniveau bij de persoon tegenover u nog niet te ver opgelopen is. U schat in dat uw eigen vaardigheden in deze situatie toereikend zijn. U besluit de persoon tegenover u aan te spreken.
- *Assistentie inschakelen.* U schat in dat de spanning bij de persoon tegenover u zo hoog is opgelopen dat succesvol de-escaleren uitgesloten lijkt. En/of u schat in dat u niet voldoende vaardig bent om de situatie onder controle te houden. U besluit collega's of politie in te schakelen.

Laten gaan

Hierboven werd al beschreven dat het belangrijk is om u niet te laten verleiden om strijd met elkaar te voeren.

Iemand zegt tegen u: "Waarom moet dat zo lang duren, zitten jullie soms de hele dag koffie te drinken?" De persoon geeft op een onaangename manier te kennen dat hij graag sneller geholpen zou worden. U kunt zich hierdoor geraakt voelen en reageren met: "Meneer, wat denkt u wel, ik werk me rot". De klant kan dan weer roepen: "Ik merk er anders niets van". Het gesprek gaat dan niet meer over de wachttijd maar over uw bereidheid om hard te werken. Dat doet niet ter zake. Het is aan te bevelen aan zulke opmerkingen geen aandacht te geven. Door zelf over iets anders te beginnen, leidt u de klant af van de agressie, bijvoorbeeld door ter zake te komen: "Wat kan ik voor u doen". In sommige gevallen is het goed om een time-out in te bouwen. Hetzij om de agressieve persoon wat te laten afkoelen, hetzij om zelf uw fysieke en mentale controle te hervinden.

Agressiehantering

Door op een juiste manier te reageren kunt u de verdere spanningsopbouw bij de burger of klant voorkomen. Hoe sneller u toenemende spanning opmerkt, hoe groter de kans dat het u lukt de spanningsopbouw te stoppen of zelf af te doen bouwen. Die activiteit wordt ook wel 'de-escaleren' genoemd.

Bij het de-escaleren onderscheiden we vier fases:

- **Fase 1: Kalmeren.** Persoon tegenover u kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken, actief te luisteren. Vraag naar emoties, vraag naar feiten. Toon begrip, geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten. U toont op deze manier respect voor de burger door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen heeft deze aanpak een kalmerend effect op de persoon.
- **Fase 2: Grens stellen.** Als de persoon toch door gaat, komen we in fase 2. Nu mag u aan de burger vragen ook naar u te luisteren. U vraagt nu of hij wil stoppen met dit gedrag.
- **Fase 3: Consequenties aangeven.** Als de burger door gaat met zijn agressieve gedrag, komen we in fase drie. U stelt de persoon voor de keuze. “Als u zo doorgaat met schreeuwen en dreigen stop ik dit gesprek, of u stopt met schreeuwen en we zoeken een oplossing, aan u de keus.” Geef duidelijk aan welk gedrag u wel en welk gedrag u niet accepteert.
- **Fase 4: Alarm slaan.** Hebben deze drie stappen geen zichtbaar effect dan moet u voor uw eigen veiligheid gaan zorgen. U bepaalt zelf op welk moment u het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weg gaat en/of alarm slaat, neem geen onnodige risico's. Als grens geldt: Als iemand u persoonlijk bedreigt, beëindigt u het gesprek onmiddellijk.

Assistentie inschakelen

Als u in een situatie terecht dreigt te komen die u niet kunt hanteren, schakelt u assistentie in, hetzij van uw collega's, uw leidinggevende of de politie.