

## Frustratie agressie

Reactie op iets uit het verleden

### DE-ESCALEREN

- LSD
- Begrip tonen
- Informatie geven
- Oplossing
- Positief afsluiten



Frustratie-agressie is vaak een reactie op gebeurtenissen uit het verleden, en het wordt gevoed door sterke emoties die snel kunnen oplopen, waardoor iemand uiteindelijk de controle over het gedrag verliest. Het uit zich vaak in zuchten, stampvoeten, stemverheffing en schelden, niet luisteren, op tafel slaan. Het lijkt alsof alles misgaat en de persoon heeft het gevoel geen grip meer te hebben op de situatie. Het gevoel van autonomie verdwijnt en frustratie neemt de overhand. Maar het kan daarbij blijven.

Wanneer je op tijd de-escaleert, kan de frustratie gestopt worden. Hiermee voorkom je dat het persoonlijk wordt en het overgaat in instrumentele agressie.

**Bij deze fase van agressie kun je de-escaleren.**

## Instrumentele agressie

Gericht op de toekomst

### CONFRONTEREN of DEESCALEREN

- LSD
- Grenzen aangeven
- Oplossing
- Positief afsluiten



Hierbij wordt agressie ingezet om een doel te bereiken en is gericht op de toekomst. Het is aangestuurd vanuit het denken en wordt dus bewust ingezet. Hierbij zie je dat de agressie op de persoon gericht is.

Deze soort agressie uit zich in bedreigingen en intimidatie om iets af te dwingen, zoals hulp, geld of informatie. Ook kan dit zich uiten door fysieke agressie waarmee iemand controle wil krijgen over een bepaalde situatie. Manipulatief gedrag valt hier ook onder, zoals het verspreiden van valse informatie om anderen te schaden en persoonlijke voordelen te behalen.

**Wanneer iemand hoog in deze fase van agressie zit, kies je tactisch voor de-escaleren en in de rustigere fase voor confronteren.**

Alle agressie is aangeleerd gedrag, de ervaring is dat agressie loont. Dat wil je stoppen.

Geef heel duidelijk je grenzen aan. Ga pas op zoek naar een oplossing als iemand gekalmeerd is en je weer een normaal gesprek kunt voeren.

## Witte boorden agressie

Statusverschil laten voelen

### CONFRONTEREN

- Grenzen aangeven
- Oplossing
- Positief afsluiten



Bij witte boorden agressie wil iemand jou een statusverschil laten voelen. Deze mensen hebben het nodig om een ander te kleineren om zichzelf beter te voelen. Vaak zonder dat je het door hebt is er een machtsstrijd gaande en je wordt gemanipuleerd tot de agressor krijgt wat hij of zij wil, namelijk een bepaalde actie of dat jij je minderwaardig voelt.

**Voordat iemand onder je huid komt wil je confronteren.**

### Voorbeelden van witte boorden agressie.

- Hij / zij spreekt je amicaal maar typerend aan: “meisje”, “vakkenvullertje”, “ach, mevrouwetje”.
- Hij / zij formuleert een belediging in vraagvorm zodat je er mee in moet stemmen: “Dit is ook wel erg lastig, he?” of “Je weet zeker niet meer waar ik het over heb?” of “Weet je wel waar je mee bezig bent?”
- Hij / zij heeft een verzoek maar geeft een bevel: “Nou, ga jij dat nu eens regelen,” of “Doe nou maar gewoon wat ik vraag,” of “Ik denk niet dat je me dat antwoord wilt geven.”

## Onbeheerste agressie

Ontstaat door combinatie van biologische, psychologische, sociale en omgevingsfactoren

**Als het uit de hand loopt zorg je voor de veiligheid voor iedereen en roep je professionele hulp in**



Bij de andere soorten agressie zijn mensen nog helder en kun jij ook helder reageren. Op het moment dat je met onbeheerste agressie te maken krijgt, gaat er in jouw systeem iets op slot. Dit komt door een fysiologische reactie (stresshormoon, verhoogde adrenaline en hartslag). Het handelen begint bij een primaire schrikreactie wat we de FLINCH reactie noemen. Na deze reactie komen we in een overlevingsstand waarbij we gaan vechten, vriezen of vluchten. Weet jij al hoe jij reageert?

Hou vooral rekening met jouw veiligheid en die van de mensen om je heen. Als je met dit soort agressie te maken kunt krijgen moet je van tevoren helder hebben wat je kunt doen. Wie kan jou helpen, waar kan je heen, is er een alarmknop, etc. Vaak staat dit beschreven in het agressieprotocol van het bedrijf waar je werkt.

### Oorzaken van onbeheerste agressie.

- Biologische factoren - bepaalde medische aandoeningen, zoals hersenletsel, hormonale onbalans of psychiatrische aandoeningen zoals borderline persoonlijkheidsstoornis of schizofrenie, kunnen het risico op onbeheerste agressie verhogen.
- Psychologische factoren - gebrek aan emotionele regulatie, impulsiviteit, woedebeheersingsproblemen, traumatische ervaringen, laag zelfbeeld, en onopgeloste conflicten kunnen leiden tot onbeheerste agressie.
- Sociale factoren - stressvolle levensomstandigheden zoals financiële problemen, relatieproblemen, werkgerelateerde stress en sociale isolatie kunnen bijdragen aan onbeheerste agressie.
- Omgevingsfactoren - omgevingsfactoren zoals een hoog geluidsniveau, drukte, verkeer, hitte, alcohol of drugs kunnen het risico op onbeheerste agressie verhogen.

## De opbouw van agressie

---

1. Rust
2. Innerlijke onrust
3. Lichamelijke onrust
4. Spanning in gezicht
5. Transpiratie
6. Lichaamsspanning
7. Alertheid
8. Afzonderen/afschermen
9. Mopperen
10. Vastzetten spieren
11. Schreeuwen
12. Meer oogcontact
13. Terugtrekken
14. Uitschelden/gericht schreeuwen
15. Verbale dreiging of gebaren
16. Fysieke agressie op materiaal
17. Fysieke agressie op personen

## De-escaleren

---

De-escaleren is het kalmeren en willen begrijpen van een agressieve/emotionele persoon met als doel het voorkomen van een crisis en weer mogelijk maken van communicatie. Het is niet gericht op het oplossen van het probleem (dus niet argumenteren). **Geen “ja, maar...” of willen overtuigen.**

- Zorg dat je rustig bent, let op ademhaling, ontspannen houding.
- Maak contact en zorg voor een open houding.
- Geef de ander fysieke ruimte.
- Naam: ‘Meneer de Vries’
- Woorden of zinnen herhalen (actief luisteren): ‘u hoort uw buurman elke dag schreeuwen’
- Emoties van de ander benoemen(gevoelsreflectie): ‘u bent erg boos’
- Begrip tonen: ‘Dat lijkt me heel vervelend voor u’
- Een oplossing (als het kan en pas als laatst): ‘zal ik buurtbemiddeling in gang zetten?’

## LSD toepassen

**Luisteren** houdt in dat je actief luistert, niet alleen door "ja" of "nee" te zeggen, maar ook door non-verbaal te laten merken dat je aandachtig luistert, zoals knikken en oogcontact maken. Dit zorgt ervoor dat de persoon zich gehoord voelt, zelfs als je het niet eens bent met hun standpunt.

**Samenvatten** betekent dat je herhaalt wat je hebt gehoord om te verifiëren of je het goed hebt begrepen en om de ander te laten weten dat je hen hebt gehoord.

**Doorvragen** houdt in dat je dieper ingaat op wat de persoon heeft gezegd. Bijvoorbeeld, "Als ik het goed begrijp, wil je dit en dit. Klopt dat?" Dit helpt om de situatie beter te begrijpen en empathie te tonen.

**Toon begrip** voor de boosheid die de persoon ervaart, maar je hoeft geen goedkeuring te geven aan de agressieve uiting.

**Vervolgens geef je informatie** over de situatie, wat wel en niet mogelijk is, maar dit doe je pas als de boosheid is gezakt.

**Het is van belang om samen naar een oplossing te zoeken** of er een aan te bieden, maar dit is alleen effectief als de boosheid is verminderd en de persoon openstaat voor een oplossing. **Probeer positief af te sluiten** door te zeggen dat je hoopt dat jullie nu een oplossing hebben gevonden en dat de ander hiermee verder kan.

**Belangrijk is dat de voorgestelde oplossing haalbaar is** en dat je beschikbaar blijft voor verdere ondersteuning, zodat de persoon niet weer in dezelfde frustratiecyclus terechtkomt. Een open houding, begrip en herhaling van wat de ander heeft gezegd, zijn sleutelcomponenten in het de-escaleren van frustratie-agressie.

## Confronteren

---

Let op lichaamstaal en stemgebruik. Denk rustig na welke grens bereikt is, ga niet in discussie en herhaal indien nodig.

- Stevige houding; knieën van het slot, benen onder je heupen
- Ademhaling: buikademhaling, kracht maken
- Oogcontact: houdt contact met de ander
- Stem: duidelijk en met kracht; STOP
- Stopteken: houdt beide handen in de lucht en neem een stap achteruit
- Wat wil je wel/niet?: benoem dit letterlijk naar de agressieve toe, hiermee open je een gesprek.

### Benoem de volgende dingen

- Naam: 'Meneer de Vries'
- Gedrag (Concreet): 'Ik hoor dat u scheldt'
- Gevoel / Gevolg (vanuit ik): 'Ik vind dat vervelend' of 'ik kan u zo niet helpen'
- Zeg wat je voelt of het effect van het gedrag
- Gewenste gedrag (wat je wel of niet wilt): 'Ik wil dat u stopt met schelden'

### Consequentie schetsen

Je geeft aan wat de consequentie is van het gedrag, nadat je een confrontatie hebt toegepast en geeft iemand een keus. Hiermee geef je de ander verantwoordelijkheid.

**Benoem** de consequentie door middel van: Of... , of....

'Of je gaat door met schelden en dan stop ik dit gesprek, of je stopt met schelden en dan kunnen we in gesprek blijven. Kies maar; aan jou de keus.'

### Zorg ervoor dat

- Je een win en verlies factor noemt
- De consequentie uitvoerbaar (haalbaar) is
- Je consequent bent (doen wat je zegt)
- De consequentie proportioneel is, dus in verhouding met het gedrag