

11 Omgaan met verbale agressie

AGRESSIE

Praktijkinformatie



- Welke vormen zijn er?
- Hoe buig je opkomende verbale agressie om?
- Hoe en wanneer stel je je grens?

Omgaan met verbale agressie



Tip 1

Herken de agressie

De agressie kan 'zeurend' zijn en 'zielig' bij je overkomen. Iemand wil bij jou iets voor elkaar krijgen wat jij op dat moment niet kunt toestaan. Denk maar aan die bezoeker die voor de zoveelste keer langer bij de patiënt wil blijven dan toegestaan is!

Dit noemen we A-gedrag.

De agressie kan overgaan naar nare opmerkingen over jullie organisatie, over jullie afdeling. Denk maar aan die bezoeker die jullie regels voor de zoveelste keer ter discussie stelt! Dit noemen we B-gedrag.

De agressie kan overgaan naar persoonlijk aanvallend gedrag. Dan ben jij degene die het verkeerd doet! Hier krijg je te maken met nare opmerkingen die op jou gericht zijn! Dit noemen we C-gedrag.

Tip 2

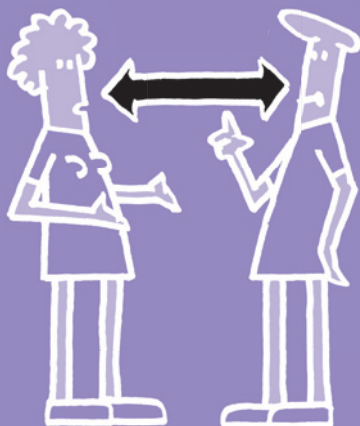
Bewerk de agressie

Als je de agressie hebt 'herkend', kun je er beter mee omgaan. De eerste twee vormen van agressie, de 'zeurende' en de 'kritisch op je afdeling' variant, kunnen goed opgevangen worden door:

- snel en duidelijk te zeggen dat je iets echt niet kunt toestaan
- naar de frustratie te luisteren die daar op volgt
- ook de emotie in het verhaal van de ander te horen en daar ruimte voor te geven
- je begripvol op te stellen, je hebt immers 'nee' gezegd.

De derde vorm van agressie is persoonlijk en mag/moet je stoppen door:

- duidelijk zeggen dat je niet wilt dat iemand jou beledigt/tegen je schreeuwt/te dichtbij komt, etc.



- als iemand dan nog niet stopt, herhaal je je boodschap nog één of twee keer
- als iemand dan nog door blijft gaan dan mag je/moet je het gesprek stoppen door de ander weg te sturen of zelf weg te gaan
- zorg in elk geval voor je eigen veiligheid.

Tip 3

Vertel over de agressie

Het is best lastig om goed met agressie om te gaan. Zeker de derde variant kan dichtbij jezelf komen, je kunt je er echt rot door voelen. Praat erover met je collega's, doe niet stoer, iedereen vindt het naar om onheus bejegend te worden!

Omgaan met verbale agressie

In deze folder lees je over herkennen van verbale agressie, omgaan met de verschillende soorten van verbale agressie en het belang van erover praten. We onderscheiden drie verschillende soorten verbale agressie en drie soorten interventies, hier volgen ze:

Je klant vertoont A-gedrag

Iemand wil iets van je maar je kunt/mag/wilt het niet geven of toestaan. Dan gaat iemand een beroep doen op jouw goedwillendheid bijvoorbeeld door zielig te gaan kijken, zielig te gaan doen, jou te vertellen dat jij toch echt een uitzondering moet maken!

Herkenbaar?

Vast wel want ook jij laat regelmatig A-gedrag zien als je iets voor elkaar wilt krijgen! Bijvoorbeeld 'dat je toch echt die ene week vakantie moet hebben want dat is de enige week dat jij kan, je vriend kan, er oppas is voor je katten' etc. Allemaal typische A-argumenten!

Dit A-gedrag is een soort agressie 'in de dop', het kan erger worden maar je kunt het ombuigen. Hoe? Luister, toon begrip, sluit aan op het verhaal dus ook op de frustratie van de ander. Geef ruimte voor de emoties maar blijf wel bij je punt!

Je klant vertoont B-gedrag

Dit gedrag wordt wat scherper want de agressor begint te klagen over de afdeling, de regels, de organisatie en het beleid. Je krijgt verwijten dat "jullie het hier niet goed aanpakken". Best lastig gedrag en vaak een uitloper van niet goed omgebogen A-gedrag. Nog even terug naar je vakantie week, als je die week toch echt geen vrij kunt krijgen, ga je ook vaak afgeven op het systeem van roosteren, de organisatie van vakantieplanning! Typisch B-gedrag!

Hoe kun je dit gedrag ombuigen? Ook al is het wat heftiger en voel je je soms persoonlijk aangevallen (het is het niet!), het is ook hier van belang om te luisteren, begrip te geven, ruimte te geven voor de emoties en bij je punt te blijven. Hetzelfde dus als bij A-gedrag!

Je klant vertoont C-gedrag

Dit gedrag noemen we ook wel 'grensoverschrijdend gedrag' want jij wordt persoonlijk aangevallen. Het ligt niet meer aan de organisatie maar aan jou! Bijvoorbeeld: 'Jij functioneert niet goed, jij moet een andere baan gaan zoeken!'. Denk nog even terug aan je vakantie week! Die roosteraar kan er niks van! Typisch C-gedrag.

Wat te doen? Dit gedrag mag en moet je stoppen. Je zegt duidelijk dat je niet van het gedrag gediend bent. Dit doe je door het gedrag zo concreet mogelijk te benoemen.

Bijvoorbeeld 'ik wil niet dat u mij beledigt'. Doe dit helder, duidelijk, gebruik één zin, geen hele verhalen, geen uitleg. Gewoon alleen datgene benoemen wat je niet wilt! Herhaal het als iemand door blijft gaan tot iemand stopt of ga weg uit het gesprek. Denk aan je veiligheid.

Begrip geven, wat is dat eigenlijk?

Begrip geven betekent dat je de eenvoudige luister- en gespreksvaardigheden goed toepast. Denk daarbij aan het herhalen van zinsdelen van de ander, vragen stellen, 'stil' luisteren zonder je eigen verhaal te doen, aansluiten op het verhaal van de 'agressor'. Wat zegt hij nou eigenlijk? Maar ook de non-verbale vaardigheden zijn van belang zoals knikken, oogcontact maken, voorovergebogen houding. Als je goed 'begrip geeft', is de kans op het stoppen van de opkomende agressie groot. Als dit niet gebeurt, vraag je dan altijd af hoe dat komt. Het komt niet per definitie door de 'agressor', het kan ook komen omdat jij niet voldoende hebt aangesloten. Toch gaat het niet om 'goed of fout' maar om de juiste toon te vinden om de agressie om te buigen. En dat is ieders persoonlijke kunst!

Gaan toepassen

Met deze kennis in je hoofd, kun je jezelf en je collega's gaan helpen om de agressie te herkennen en te bewerken. Hier volgen enkele tips:

1. denk bij iedere 'agressieve situatie' na met welke soort agressie je te maken hebt.
Als geheugensteun werkt het volgende goed: kun je je de agressie wel voorstellen?
Dan is er vaak sprake van A- of B-gedrag. Kun je je de agressie helemaal niet voorstellen?
Dan is er meestal sprake van C- of soms zelfs D-gedrag, dit is fysiek grensoverschrijdend gedrag
2. buig de agressie om door begrip te tonen of grenzen aan te geven
3. check bij je collega's
4. bespreek de situaties na in teamoverleg

Samen doen, samen leren en samen oefenen

Deze folder is een naslagwerk, wanneer in je organisatie behoefte bestaat aan meer, dan is het aan te raden een goede training uit te zoeken die past bij je vraag. Een 'goede training' werkt met het A, B, C model, gaat in op je eigen praktijksituaties en laat veel ruimte om te oefenen. Bij voorkeur wordt er geoefend met een acteur, die laat je 'voelen en ervaren' hoe jouw gedrag overkomt.

Praat erover

Het is van groot belang om te praten over wat je meemaakt aan agressief gedrag, ook al lijkt het nog zo klein. Van dagelijks terugkerende agressie word je ziek. En agressie is niet normaal, het hoort niet bij je werk zoals veel hulpverleners denken.



Deze folder maakt deel uit van de serie Praktijkinformatie voor veiligheidscoaches en is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze folder zal altijd de officiële werkwijze gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Auteur: Els van Leeuwen, Van Leeuwen Training & Coaching.

Illustraties: Auke Herrema.

Een uitgave van Gezond & Zeker van Stichting RegioPlus.
Zoetermeer, 2010.

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting
en agressie in de zorg? Kijk op:

www.gezondenzeker.nl

