

Netwerkdag 2019 – Zie mij!

Workshop Omgaan met agressie

“In een inloophuis is de basis de presentiebenadering. Daar past het dat je in verbinding blijft en iemand niet aan de zijlijn zet.”

Agressie, waar komt het vandaan?

Het lijkt soms wel of er steeds meer agressie voorkomt. Hoe komt dat?

- Er is een toenemende mate van grenzeloosheid: we leren steeds minder dat je ook wel eens moet wachten, dat niet alles kan wat je wilt.
- De samenleving formaliseert: er is steeds minder ruimte voor wat van binnen leeft.
- Je ziet steeds meer geweld, ook op televisie.
- Er worden steeds meer diagnoses gesteld en etiketten geplakt.

Wat is agressie en hoe kun je erop reageren?

Er zijn drie vormen van agressie:

1. **Instrumentele agressie**

Dit is een soort ‘sociale vaardigheid’ die iemand kan inzetten om een bepaald doel te bereiken. Naarmate iemand minder talige vaardigheden ter beschikking heeft is dit middel meer nodig. Je kunt dan het beste niet toegeven, want dan geef je het signaal dat het werkt.

2. **Emotionele agressie**

Onder dit soort agressie zit een emotie – en die kan er ook anders uitzien; zo kan angst zich bijvoorbeeld uiten als boosheid. Bij deze uitingsvorm is het goed aan te sluiten bij de (evt. togedekte) emotie.

3. **Willekeurige agressie**

Zulke agressie komt voort uit iets waar we geen vat op hebben, zoals een oorlogstrauma of een psychische stoornis. Iets kan hier onverwacht een trigger blijken te zijn. Wat hierbij helpt is de-escaleren.

Wat kun je doen?

Bij agressie kun je twee dingen doen:

1. De-escaleren

Dit kun je op verschillende manieren doen:

- Met je houding
- Vragen te gaan zitten en koffie of thee aanbieden (dan moet iemand kiezen, en is dan daarop gericht...)
- Bewegen (bijv. samen lopen)
- *Last but not least*: Serieus nemen en dat laten zien (laten uitpraten/-razen en luisteren)

2. Confronteren

Het is goed in een vroeg stadium een grens te stellen en gelijk iets te zeggen van (verbaal of fysiek) agressief gedrag. Ook als je niets zegt wordt het namelijk erger. Belangrijk is dat je dat op een duidelijke manier doet, en dat je daarbij in contact bent en blijft. Trek de aandacht van de persoon, maak oogcontact en wees serieus en beleefd.

Hoe kun je mensen die boos worden helpen?

Wees je ervan bewust dat boosheid een gevoel is. Je kunt dat benoemen door dingen te vragen als:

- Waar zit die boosheid, waar voel je het?
- Kun je het beschrijven, heb je er een woord voor?

Boosheid zit op een andere plek in je hersenen dan bijv. plannen en nadenken. Het is voor degene die boos is moeilijk om terug te halen waar het door kwam; ineens is het er. Als boosheid aan staat, staan nadenken en luisteren uit. Het is dus belangrijk te zorgen dat dat andere weer aan gaat staan. Wat kan daarbij helpen? Een serie van 3 ontspanningsoefeningen achter elkaar:

1. 3x in- en uitademen (doe het voor). Daar wordt iemand rustiger en ontspannener van.
2. Hardop en met 2 vingers tegen je voorhoofd terugtellen van 20 naar 11 (ook dit voordoen). Dit stimuleert dat het denken weer wordt aangezet.
3. Samen zoeken naar een herinnering aan een moment waarop iemand zich helemaal ontspannen voelde, en naar die sfeer, die sensatie gaan. Het helpt om hele concrete vragen te stellen en door te vragen om daar te komen.

Je kunt dit ook met iemand oefenen als hij/zij niet boos is.

Denkfouten

Mensen die boos zijn maken al gauw de volgende denkfouten:

- Gebruik van "altijd" en "nooit" ("Ze moeten altijd mij hebben." "Ik mag nooit ...")
- De schuld ligt helemaal buiten de persoon.
- Alles veel erger maken, uitgaan van het ergste/slechtste.
- Bagatelliseren ("Ik heb haar alleen maar een duw gegeven." "Die 6 blikjes bier missen ze niet.")

Het helpt om de ander te laten twijfelen aan dit denken. Bespreek het (niet tegenspreken of zelf uitspreken, maar de ander laten twijfelen over de eigen standpunten; je kunt inzetten op het leren kennen van elkaar). Als iets grensoverschrijdend is, spreek je natuurlijk wel tegen!

Wat werkt?

Er zijn verschillende redenen die maken dat een dergelijke manier van omgaan met agressie werkt:

- **Modelling**
Door gewenst gedrag voor te doen, voor te leven laat je de ander inzien dat zijn/haar eigen gedrag niet zo handig is en help je het te stoppen. Het is dan ook belangrijk zelf in de omgang met de ander te allen tijde kalm en netjes te blijven.
- **Positieve bekrachtiging**
Het werkt goed als je gewenst gedrag benoemt en complimenteert. Als iemand achterdochtig is, helpt het om extra te 'ondertitelen' (niet even snel iets zeggen, maar bijv. "Ik zag dat je net heel leuk met X zat te praten. Wat mooi.")
- **Omdraaien**
Soms helpt het om iets te zeggen als "Ik wil niet boos worden, maar ik merk dat (...) me irriteert. Wil je mij helpen om niet boos te worden?"
- **Oefenen**
Het kan iemand die ten diepste onzeker is helpen om sociale vaardigheden (bijv. een praatje beginnen) te oefenen en te complimenteren. Het begint met het zoeken van een goed moment en dan kijken hoe daarin in te voegen. Oefen eerst met een vrijwilliger die is ingefluisterd, dan met een die niet is ingefluisterd en daarna met een andere bezoeker.

Afsluitende opmerkingen

- Structuur geeft duidelijkheid, duidelijkheid geeft rust, rust geeft veiligheid en veiligheid geeft vrijheid.
- Het moet duidelijk zijn wie de leiding heeft – en grenzen stelt.
- De manier waarop je omgaat met agressie moet bij jou passen (ook de mate van directief zijn, van gebruik van humor). Onderzoek welke strategieën bij je passen.
- Het is mooi als je kunt sussen voordat het uit de hand gaat lopen.
- Bij verbale agressie kun je ertussen gaan staan en zorgen dat ze elkaar niet zien ('draaideur').
- Bij activiteiten kun je als regel stellen: geen alcohol, geen drugs.
- Idee: Bij de deur een bordje met "Hier respecteren we elkaar" (en regels als "geen drugs")

Met dank aan Marien Lokerse die de workshop leidde.

Dit is een kort verslag van de Workshop Omgaan met agressie tijdens de landelijke netwerkdag 2019 Zie mij!