



## SOORTEN AGRESSIE



*Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en is het zaak om adequaat te reageren. We onderscheiden 4 soorten agressie, die elk om een gepaste reactie vragen.*

### **Expressieve agressie**

- Manifesteert zich in de vorm van het (luidruchtig) uiten van ongenoegen.
- Meestal gericht op de organisatie en/of de situatie, (nog) niet persoonlijk.
- Kan eenvoudig escaleren tot frustratie agressie.

#### *Reactie:*

- Toon begrip voor de situatie van de klant, neem klantgerichte, probleemoplossende houding aan.
- Let wel: klanten mogen en kunnen boos zijn, maar agressie en geweld worden niet getolereerd.

### **Frustratie agressie**

- Snel en onverwacht oplopende emoties en een verminderde controle over het eigen gedrag.
- Kan alle stadia van agressie doorlopen of ineens tot een uitbarsting van geweld leiden.
- Meestal ontstaan door frustraties over de dienstverlening of procedures.
- Vaak nog niet persoonlijk.

#### *Reactie:*

- Het belangrijkste van de *frustratieagressie* is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen
- Laat de klant uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de klant gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand; benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- Wek geen onrealistische verwachtingen/doe geen toezeggingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

### ***Instrumentele agressie***

- Het weloverwogen gebruik van agressie om een doel te bereiken.
- Is geen reactie maar een bewuste actie. De agressie richt zich vaak op een persoon, maar is meestal niet persoonlijk.
- De agressor heeft volledige controle over zijn/haar eigen gedrag, speelt veelal de emoties en voert de druk op als het gedrag niet het beoogde resultaat heeft, (dreigen).

#### *Reactie:*

- Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Geef in een vroeg stadium duidelijk aan dat het gedrag niet zal werken om het doel te bereiken.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de klant de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

### ***Onbeheerste agressie***

- Persoon wiens gedrag beïnvloed is door een verslaving en/of een psychische stoornis.
- Het lijkt qua gedrag het meest op frustratie agressie maar is onvoorspelbaar en snel gewelddadig.
- Rationaliteit ontbreekt vaak volledig

#### *Reactie:*

- Zie informatie onder '[Verward gedrag](#)' op deze site.