

AGRESSIE: wat is dat en hoe kan ik er mee omgaan

Situering

In dit materiaal komt beangstigend gedrag van bezoekers aan de orde. Misschien komt het niet vaak voor, maar het is niet denkbeeldig dat medewerkers te maken krijgen met agressief gedrag van een bezoeker. We leven in een gewelddadige samenleving.

Een inloophuis haalt een stukje 'straat' in huis en kijkt maar eens wat er op straat gebeurt. We willen graag dat het inloophuis een toonbeeld van vrede is en een beeld geeft dat het ook anders kan. Echter, de spanningen van de straat vergezellen de bezoeker; hij/zij komt zoals hij/zij is, inclusief eigen karakter, frustraties en teleurstellingen. Het is dus nodig om te praten over agressie.

Doelstellingen van dit materiaal zijn:

- U onderkent onderkennen agressief gedrag.
- U bent zich bewust van eigen angst.
- U kunt eigen angst hanteren.
- U heeft richtlijnen hoe te handelen bij agressief gedrag.

Opzet

1. Opwarmertje
2. Groepsgesprek over agressief gedrag
3. Casusbespreking
4. De noodvoorzieningen van het inloophuis

1. Opwarmertje

- Leest u berichtjes uit de krant. Schrijf uw reactie in één woord ernaast schrijven.
- Inventariseer de reacties op een flapover.
- Reageer schriftelijk op de vragen van tekst 1a en bespreek dit met elkaar.

2. Groepsgesprek over agressief gedrag

Bespreek met elkaar tekst 1c.

- In hoeverre herkennen we de uitleg over agressief gedrag?
- Waar liggen vragen?
- Kunnen we voorbeelden noemen bij de begrippen boosheid, agressie en geweld?

3. Casusbespreking

- Inventariseer voorbeelden van agressief gedrag in de verschillende huizen.
- Maak een keuze uit deze voorbeelden en bespreek deze.
- Laat eerste degene, die de casus inbracht, vertellen hoe er in dat huis mee is omgegaan.
- Leg tekst 1b naast deze ervaringen en wat valt dan op? Zien we verschillen en waar komen deze vandaan.
- Kunnen we ons vinden in de 10 punten genoemd op tekst 1b of willen we deze wijzigen of aanvullen?

4. De noodvoorzieningen van het inloophuis

- Vertel in groepjes van drie welke afspraken in jouw inloophuis gemaakt zijn ten aanzien van omgaan met agressief gedrag.
 - Op wie kun je een beroep doen (coördinator, bestuur, politie)?
 - Waar staan de telefoonnummers?
 - Is er een alarmknop en hoe werkt dat?
 - Zijn er nooduitgangen, sleutels e.d.?
 - Welke afspraken zijn er hieromtrent gemaakt en waar liggen die vast of waar zijn die op dat moment te vinden?
 - Met wie deel ik na het gebeurde mijn ervaringen, mijn emoties?
 - Welke minimale afspraken zou elk inloophuis moeten maken voor noodsituaties, waar agressief gedrag een belangrijke rol speelt?
- Vertel plenair welke minimale afspraken je gemaakt hebt.

BIJLAGEN

Tekst 1a Agressief gedrag (1)

Heb je ooit te maken gehad met agressief gedrag?

- wanneer en waar?
- hoe zag dat gedrag eruit?
- hoe heb je gereageerd?
- hoe voelde jij je?

Tekst 1b Agressief gedrag (2) Omgaan met agressief gedrag in 10 punten

1. Agressief gedrag is een signaal. Kennelijk voelt de ander zich bedreigd of moet hij/zij zich verdedigen.
2. Schep ruimte om het bespreekbaar te maken.
3. Wees oprecht, waarachtig, vertel geen leugens; ook niet om bestwil.
4. Jij hebt de leiding, geef dat duidelijk aan:
 - oogcontact houden, niet wegstaren van de ander
 - blijf staan zolang de ander staat (gelijke hoogte)
 - wees je bewust dat je baas bent in eigen huis
 - hou je aan de regels en hanteer deze soepel
5. Blijf onder alle omstandigheden kalm en rustig.
6. Stel duidelijk dat je bepaald gedrag afkeurt. Het gaat niet om winnen of verliezen. De bezoeker mag er zijn, maar dit gedrag wil je niet.
7. Help mensen om hun kwaadheid te benoemen: "waarom ben je boos?"
8. Praat vanuit je eigen gevoel, vanuit jezelf. Geeft een 'IK' boodschap.
9. Gevoel van onmacht bestaat, erken dit. Je bent gelijkwaardig maar niet gelijk. Je bent de bezoeker van dienst, maar jij maakt de dienst uit.
Je bent gelijkwaardig maar niet gelijk.
Bezoeker en medewerker staan aan verschillende kanten van dezelfde lijn. Dit kan een gevoel van onmacht geven.
10. Vermijd lichamelijk contact: een vriendelijk bedoeld schouderklopje kan door de ontvanger beleefd worden als een ernstige bedreiging.

Tekst 1c Agressief gedrag (3)

Wat is agressie?

Agressie heeft recht van bestaan.

Agressie behoort tot onze basisgevoelens en het behoort tot ons mens-zijn. Dankzij agressie komen mensen voor elkaar op. Van agressie is sprake als iemand zich bedreigd voelt en naar een middel zoekt om die bedreiging af te wenden.

Agressie en samenleving

In onze samenleving is agressie taboe en bedreigend. Dit betekent dat agressieve gevoelens zo lang mogelijk ontkent of onderdrukt worden. Ze worden opgekropt totdat op een gegeven ogenblik er een uitbarsting komt.

Ergernissen die bespreekbaar zijn en uitgepraat worden lossen op;

opgekropte ergernis leidt tot agressie, tot spanning, geweld en angst.

Alles toedekken en/of slikken om de 'lieve vrede' te bewaren leidt niet tot vrede maar tot een vulkaan.

Verskil tussen boosheid - agressie - geweld.

Boosheid = het uiten van gevoelens van onbehagen en/of ergernis over bepaald gedrag;

Agressie = op scherpe, hinderlijke wijze uiting geven aan gevoelens van onbehagen -en!of ergernis;

Geweld = het is de bedoeling om de ander verbaal of fysiek te kwetsen of te vernietigen.

Ontstaan en oorzaken van agressie

1. Agressief gedrag als reactie op teleurstellingen en frustraties (b.v. verwachtingen ten aanzien van kinderen, echtgenoot, werkgever, etc. komen niet uit).
2. Agressief gedrag als reactie op het gevoel niet erkend, niet op waarde geschat te worden. We willen gezien en gehoord worden in wat we doen en in wie we zijn.
Agressief gedrag als reactie op het gevoel mislukt te zijn.
3. Agressief gedrag vanwege het zich onveilig voelen in een bepaalde groep of een bepaalde situatie. Snelle veranderingen en vele gebeurtenissen maakt dat mensen zich niet meer thuis voelen. Ze ervaren vervreemding van zichzelf en van hun omgeving.
4. Gewelddadig en agressief gedrag door opvoeding en milieu; er was te weinig zorg, te weinig aandacht. Te vroeg begon de "struggle for life".
5. Iemand wordt agressief wanneer je aan eigendommen en het territorium van hem komt.
Voorbeeld: agressieve reactie als je aan de auto komt.
Voorbeeld: hoe bedreigend het is als iemand te dicht bij je komt.
6. Agressief gedrag bij paniek en bij onveiligheid, bij geweld en bij na-aperij.

Er is verschil in agressie

Soorten agressie:

1. Blinde agressie:

Gewelddadig en destructief; onbegrijpelijk, onredelijk en onverklaarbaar.

Er is moeilijk mee om te gaan. Vaak is er sprake van een hersenafwijking.

Tip: spring er niet tussen. Schuif een stoel of een tafel tussen jou en de persoon.

2. Gerichte agressie:

Verklaarbaar maar niet altijd redelijk. Het is vaak de druppel die de emmer doet overlopen.

3. Instrumentele agressie:

Boos worden om iets te bereiken, opkomen voor jezelf, protestactie. Het is verklaarbaar en het is redelijk.