



Nationaal  
Psychotrauma  
Centrum

ARQ Kenniscentrum  
Impact van Rampen  
en Crises

# Omgaan met agressie

Informatie van het Steunpunt Coronazorgen

### Let op!

Deze informatie en tips in deze folder werden in eerdere fases van de coronapandemie gedeeld op het [Steunpunt Coronazorgen](#). In de tussentijd kan de situatie veranderd zijn. We verzoeken je daarom vóór gebruik van de informatie te controleren of de informatie nog klopt en onjuistheden aan te passen. ARQ is niet verantwoordelijk voor de verspreiding van onjuiste informatie uit deze folder.

## Omgaan met agressie

Je merkt misschien dat de agressie in je werk is toegenomen. Mensen reageren sneller boos, schelden je uit of zijn niet meer voor rede vatbaar. Dat heeft invloed op je werk, werkplezier en mentale gezondheid. In deze folder vind je meer informatie en tips over hoe je omgaat met agressie in je werk.

### Waarom is er meer agressie?

Door stress worden mensen sneller agressief. Elke crisis verloopt in verschillende fases, ook de coronacrisis. In iedere fase reageren mensen anders op de situatie. In de eerste fase is er meer eensgezindheid en verbondenheid. Dan willen mensen samen de schouders eronder zetten. In de fase daarna voelen mensen vooral frustratie, doordat de crisis zo lang duurt en maatregelen in een korte tijd vaak veranderen. Sommige mensen voelen druk. Bijvoorbeeld doordat ze een andere mening hebben dan hun omgeving. Ze kunnen dan bang zijn voor discussies waarin ze tegenover hun dierbaren komen te staan. Ook wachten kan stress geven, bijvoorbeeld op een uitgestelde operatie.

### Soorten agressie

De reden waarom mensen zich agressief gedragen kan verschillen. Dat heeft te maken met de soort agressie. Je kan bijvoorbeeld te maken krijgen met:

- Frustratie agressie: agressie als uiting van frustratie of boosheid
- Instrumentele agressie: de agressie die erop gericht is jou iets te laten doen

## Uitingen van agressie

Mensen uiten op verschillende manieren hun agressie:

- Met woorden, door bijvoorbeeld schelden, beledigen, intimideren of bedreigen
- Lichamelijk, bijvoorbeeld door vastgrijpen, een dreigende houding of slaan

## Mogelijke reacties op agressie

Je eerste reactie op agressie is onbewust om jezelf in veiligheid te brengen. Vaak reageert je lichaam al met kleine signalen als iemand over je grenzen gaat. Je kan deze signalen opvatten als 'waarschuwingssignalen'. Iedereen reageert anders op agressie. Voorbeelden van lichamelijke waarschuwingssignalen in een dreigende situatie zijn:

- Snellere, oppervlakkige ademhaling
- Zweeten
- Trillen
- Hartkloppingen
- Duizeligheid
- Verhoging van spierspanning
- Bleek wegtrekken of rood aanlopen

Door je eigen waarschuwingssignalen te leren kennen, krijg je makkelijker controle over je eerste reactie op een heftige situatie. Eerste reacties zijn:

- Vechten (de confrontatie aangaan)
- Vluchten (uit de situatie weggaan)
- Verstarren (dichtklappen)

## Omgaan met agressie

Als de dreiging te groot is of als er sprake is van fysieke agressie: je eigen veiligheid is het belangrijkste. Schakel hulp in van collega's, bewaking of de politie. De volgende tips kunnen je helpen in situaties waarin de spanning wel oploopt, maar nog te hanteren is:

- **Sta stil bij je eerste automatische reactie.** Welke lichamelijke reacties merk je bij jezelf? Wat is je eerste reactie op agressief gedrag: vechten, vluchten of verstarren?

- **Probeer controle te krijgen over je eerste reactie.** Dat kan je doen met de volgende tips:
- **Merk op dat je lichamelijk reageert.** Het is een signaal van je lichaam dat je goed moet opletten. Hoe eerder je je lichamelijke signalen leert herkennen, hoe makkelijker je jezelf kalmeert.
- **Word rustig.** Let op je ademhaling en de spanning in je lichaam. Adem rustig uit en laat daarbij de spanning in je lichaam los.
- **Vraag hulp als dat nodig is.** Als je merkt dat je erg gespannen blijft, vraag dan iemand anders bij het gesprek. Leg uit aan de ander (degene die agressief is) waarom je dat doet.
- **Richt je aandacht vervolgens op de ander.** Vraag jezelf af waarom iemand agressief reageert. Probeer je in te leven in de situatie van de ander. Agressie ontstaat vaak omdat iemand gefrustreerd is en zich wanhopig of machteloos voelt. Bedenk dat de agressie meestal niet persoonlijk is. Wanneer iemand instrumentele agressie vertoont, stel je grenzen.

## Frustratie bij de ander verminderen

Als je te maken hebt met iemand die frustratie voelt, kan je het beste op de volgende manieren reageren:

- Maak contact met de ander door actief te luisteren en vragen te stellen.
- Blijf beleefd en toon begrip voor de situatie van de ander.
- Geef duidelijk aan wat je voor de ander kan betekenen.

Heb je in je werk vaker te maken met mensen die agressief reageren? En vind je het lastig om de spanning te verminderen? Vraag dan hulp bij je leidinggevenden. Er bestaan veel trainingen die je leren omgaan met verschillende vormen van agressie.

## Tips om tot rust te komen na agressie

Wanneer je het stressvolle gesprek hebt afgerond, is het verstandig om de tijd te nemen om tot rust te komen. Hierbij helpen de volgende tips:

- **Zoek een rustige en veilige omgeving om op adem te komen.** Het helpt als je bij collega's je verhaal kwijt kan. Of bel een vriend of familielid.
- **Doe altijd een melding bij je leidinggevende.** Je staat er niet alleen voor. Veel organisaties bieden nazorg wanneer je te maken krijgt met agressie en bedreigende situaties.

## Aangifte doen

Je kunt aangifte doen wanneer je fysieke agressie hebt meegemaakt of bedreigd bent. Veel zorgmedewerkers vinden dit moeilijk. Dat kan verschillende redenen hebben:

- Je wilt bijvoorbeeld niet dat cliënten of patiënten in moeilijkheden komen.
- Je maakt het gedrag van de ander kleiner.
- Je bent bang dat de ander je privé-gegevens zal zien als je aangifte hebt gedaan.

Toch is het belangrijk om je ervaring wel te melden bij de politie en/of aangifte te doen, zodat grensoverschrijdend gedrag aangepakt wordt. Dat kan nieuwe incidenten voorkomen. Het is ook mogelijk om aangifte te doen via je werkgever. Zo voorkom je dat privégegevens ongewenst bij anderen terecht komen.

## Tips voor leidinggevenden

Als medewerkers het niet met elkaar eens zijn, kan dat zorgen voor een negatieve werksfeer. Er kan ongemak, onderhuidse spanning of agressie ontstaan. Voor een veilige werkomgeving is het belangrijk dat medewerkers zich kunnen uiten en respectvol met elkaar omgaan. Speelt er een onuitgesproken conflict of is er openlijk ruzie? Kies dan bewust hoe je met je medewerkers in gesprek gaat aan de hand van onderstaande tips:

- **Maak ruimte voor persoonlijk contact.** Door de maatregelen kan de werksituatie anders zijn, waardoor er minder contactmomenten zijn. Dit kan leiden tot minder verbondenheid tussen collega's en begrip voor elkaar.
- **Zorg voor een veilig werkklimaat.** Geef duidelijk aan dat grensoverschrijdend gedrag onder geen enkele voorwaarde geaccepteerd wordt. En dat je altijd achter je medewerkers blijft staan. Laat weten dat medewerkers kunnen praten over wat hen overkomen is en hun grenzen mogen aangeven.
- **Kijk naar je eigen rol in deze situatie.** Vertrouwen is een belangrijke voorwaarde om open en veilig met elkaar te kunnen praten. Misschien draag je onbedoeld en onbewust bij aan spanningen op de werkvloer. Bedenk wat je (anders) kan doen om het vertrouwen en de sfeer positief te beïnvloeden.
- **Spreek af wat de 'gespreksregels' zijn.** Dan voelt het voor de medewerkers veiliger om het gesprek aan te gaan. Voorbeelden hiervan zijn: praat in de ik-vorm, praat met elkaar en niet over elkaar. Een ander voorbeeld: wat we samen bespreken, blijft binnen deze groep.
- **Onderzoek wat de (echte) oorzaak van de spanning of ruzie is.** Het kan lijken alsof het over een bepaald onderwerp gaat, maar de echte kan oorzaak iets anders zijn. Probeer hierover in gesprek te gaan met elkaar. Stel bijvoorbeeld de vraag: 'Wat maakt dat je gespannen, geïrriteerd of boos bent?'

- **Wees nieuwsgierig.** Welke ideeën, verwachtingen en zorgen hebben deze medewerkers? Vaak spelen er gevoelens van angst en verlies. Het erkennen van die gevoelens kan helpen bij de oplossing. Geef dus aan dat die gevoelens normaal zijn en dat je het begrijpt. Vraag aan je medewerkers wat zij nodig hebben.
- **Wees je bewust van machtsongelijkheid.** Soms hebben de betrokken medewerkers een andere functie en positie in de organisatie. Hierdoor kan een medewerker in een lagere positie ongerust zijn over mogelijke negatieve gevolgen van (het bespreken van) een meningsverschil. Zorg daarom dat deze medewerker zich voldoende gesteund voelt.

Kom je er zelf niet uit om een oplossing te vinden? Vraag dan hulp aan een collega, een onafhankelijk bedrijfsmaatschappelijk werker of een expert. Er bestaan ook verschillende trainingen voor teams die op dit onderwerp ingaan.