

Gerard de Bruin

Agressie? Het doet mij (n)iets!

**Het voorkomen van
grensoverschrijdend gedrag**



Copyright: © Uitgeverij Boom Nelissen, Amsterdam & Gerard de Bruin 2011

Omslag: Bureau van den Tooren, Amsterdam

Binnenwerk: The DocWorkers, Almere

Redactie: Erik Berends, Abcoude

ISBN: 978 90 244 0063 8

NUR: 808/740

1e druk: 2011

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veeleelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).



www.boomnelissen.nl

Inhoud

1	Inleiding	7
2	Grensoverschrijdend gedrag en agressie	11
2.1	Nut en noodzaak van agressie	12
2.2	Waarom gedragen mensen zich agressief?	13
2.3	Een definitie van agressie	15
2.4	Verschil tussen grensoverschrijdend gedrag en agressie	17
3	Herkennen van gedrag en inschatten van situaties	21
3.1	Uitingsvormen van grensoverschrijdend gedrag en agressie	22
3.2	Z-, O- en P-gedrag	22
3.3	Invloed van emotie op gedrag	24
3.4	Invloed van de duur van het gedrag	26
3.5	Overstappen naar ander gedrag	27
4	Grenzen bepalen	31
4.1	Het doet mij (n)iets	31
4.2	Verstand	33
4.3	Intuïtie	34
4.4	Gemeenschappelijke, objectieve versus individuele, subjectieve grenzen	37

5	Grenzen stellen	41
5.1	RED-basishouding	43
5.2	Inschatten van gedrag en situatie	46
5.3	RED-reactie	47
5.4	Meen wat je zegt	59
5.5	Zelfevaluatie	59
5.6	Veelvoorkomende reacties	60
5.7	Moelijk beïnvloedbaar gedrag	64
	5.7.1 <i>Alcohol en drugs</i>	64
	5.7.2 <i>Psychische stoornis</i>	65
6	Mentale weerbaarheid	67
6.1	Inzicht in je mentale weerbaarheid	69
6.2	Optimaal functioneren tijdens een confrontatie	70
6.3	Ontwikkelen en versterken van je mentale weerbaarheid	74
6.4	Maak je eigen, helpende DVD	74
6.5	Focus	78
6.6	Zie het voor je	80
6.7	Doen!	81
7	Tot slot	85
	Over de auteur	87
	Dankwoord	89
	Literatuur	91

1 Inleiding

Tijdens mijn werkzame leven in loondienst liep ik ze regelmatig, soms letterlijk, tegen het lijf: scheldende, vloekende, tierende, dreigende, schoppende, slaande en spugende mensen. Soms deed het mij niets en haalde ik er mijn schouders over op, soms maakten ze mij bang en af en toe maakte dit gedrag mij kwaad. Toch is het nooit in mij opgekomen om eens een lekker rustig baantje te zoeken waar ik niet meer met dit soort gedrag geconfronteerd zou worden. Daar was het werk te leuk voor en daarbij waren de meeste mensen met wie ik in contact kwam, rustige, leuke, vriendelijke mensen met wie goed te praten viel. Natuurlijk was er wel eens een meningsverschil en vonden ze mij niet altijd even aardig, dat was geen probleem. Je hoeft tenslotte niet met iedereen vrienden te worden.

Het grensoverschrijdende en agressieve gedrag van mensen riep steeds meer vragen bij mij op. Waarom gaan mensen je grenzen over of worden ze zelfs agressief? Kun je het zien aankomen of, zoals je veel mensen vaak hoort zeggen, gebeurt het zomaar ineens? Kun je er iets tegen doen en zo ja, wat? In alle agressiecurssussen die ik zelf heb gevolgd, werd verteld dat het dé oplossing was tegen agressie. Helaas, wat ik ook deed, ik heb dé oplossing nooit gevonden.

Bestaat dé oplossing eigenlijk wel? Ligt het misschien aan mij? Hoe kwam het dat bomen van kerels met armen als kabeltouwen in hui-
len uitbarstten omdat ze uitgescholden werden door een knulletje
van zestien jaar oud? Terwijl een vrouw van rond de vijftig, klein
van postuur, alleen maar hoefde te kijken om diezelfde knulletjes in
het gareel te krijgen en zelf niet warm of koud werd van de agressie
van de ander. Wat hebben deze 'natuurtalenten' die vrijwel iedere
situatie de baas blijven, hoe krijgen ze dat voor elkaar? Kan iedereen
dat leren en zo ja, hoe? Herken je dit?

Nieuwsgierig als ik ben, ben ik op zoek gegaan naar de antwoorden
op deze en nog vele andere vragen over het voorkomen en stop-
pen van grensoverschrijdend gedrag en agressie. Een zoektocht die
zich niet alleen toespitste op de verschillende theorieën, ideeën en
onderzoeken op dit gebied, maar vooral door te luisteren naar de
praktijkervaringen van professionals die tijdens hun werk te maken
krijgen met grensoverschrijdend en agressief gedrag.

De antwoorden die uit deze zoektocht zijn voortgekomen, vind je in
dit boek. Een paar antwoorden zal ik alvast geven.

Nee, grensoverschrijdend gedrag en agressie zijn niet altijd te
voorkomen en zijn ook niet altijd te stoppen. Nee, dé oplossing om
agressie te voorkomen of te stoppen bestaat niet. Nee, je kunt het
gedrag van een ander niet altijd beïnvloeden of veranderen.

Ja, ook jij kunt leren om op een krachtige en effectieve manier
grensoverschrijdend gedrag te voorkomen en te stoppen en ervoor te
zorgen dat het je (n)iets doet. Ja, daar is meer voor nodig dan alleen
de benodigde kennis en de juiste vaardigheden. Het belangrijkste is
de bereidheid jezelf een spiegel voor te houden en de motivatie om
jezelf te versterken.

Als deze antwoorden je niet bevallen, raad ik je aan dit boek niet
verder te lezen. In dat geval wil ik je bedanken voor je financiële
bijdrage door het aanschaffen van dit boek.

Word je nu agressief en sta je op het punt met het boek te gaan gooien? Leg het terug op tafel, haal diep adem en bedenk eens aan wie je het boek cadeau zou willen geven. Hoe voel je je nu?

Voor al die anderen die wel verder gaan met dit boek: dit praktische lees- en werkboek geeft iedereen die tijdens het werk te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag of agressie effectieve handvatten om op een krachtige wijze grenzen te stellen aan dergelijk gedrag. Door middel van *zelfonderzoek* krijg je inzicht in je functioneren tijdens een confrontatie met grensoverschrijdend gedrag en agressie, je mentale weerbaarheid en hoe je deze kunt versterken. Zodat je steviger in je schoenen staat tijdens een confrontatie met grensoverschrijdend gedrag en agressie. Met behulp van de aan de Universiteit van Hull ontwikkelde MTQ48[®] mentale weerbaarheidstest krijg je snel, objectief en betrouwbaar inzicht in je mentale weerbaarheid en op welke onderdelen je deze kunt versterken en ontwikkelen. Op de website www.conflictenagressie.nl vind je informatie over hoe en waar je deze test kunt maken.

Ik wens je veel wijsheid, inzicht, kracht, succes en vooral plezier bij het lezen van en het werken met dit boek.

Gerard de Bruin

Zelfonderzoek

Wat versta je onder agressief gedrag?

Wat doet dit met je?

Hoe reageer je over het algemeen op dergelijk gedrag?

Wat is over het algemeen het effect van je reactie?

Wat zou je aan je reactie kunnen en willen versterken of verbeteren?

2 Grensoverschrijdend gedrag en agressie

‘Waar het verstand ophoudt, begint de woede. Daarom is de woede een teken van zwakte.’ Dalai Lama (spiritueel leider boeddhisme)

Er zijn grote verschillen in wat men verstaat onder agressie, zoals blijkt uit de onderstaande uitspraken van twee P&O adviseurs tijdens een informatiebijeenkomst over het opzetten van een effectief agressiebeleid.

P&O-adviseur A: ‘Als in onze regio een medewerker zich ongemakkelijk voelt in een bepaalde situatie, mag hij dit als agressie bestempelen en ook als zodanig melden.’

P&O-adviseur B: ‘In onze regio is er sprake van agressie als een medewerker echt bedreigd, geduwd, geslagen of geschopt wordt of iets dergelijks.’

Ook onder medewerkers zelf zijn er soms grote verschillen tussen ideeën over wat nu eigenlijk agressie is. De een wordt niet warm of

koud als hij uitgescholden wordt, terwijl de ander bij het gebruik van het woord 'gezeik' het gesprek meteen beëindigt omdat dergelijk agressief taalgebruik niet door de beugel kan. Om grensoverschrijdend gedrag en agressie effectief te begrenzen is het belangrijk om te weten wát agressie nu eigenlijk is, zodat duidelijk wordt waar we het nu eigenlijk over hebben en welk gedrag wordt getolereerd en welk gedrag niet.

2.1 Nut en noodzaak van agressie

Agressie stamt af van het Latijnse woord *aggressus*, dat 'ergens gericht op afgegaan' betekent. Zo gezien heeft agressie een positieve betekenis, namelijk een middel om je doel te bereiken. Om je doelen te bereiken, heb je een zekere mate van agressie nodig. Als je niet gericht op je doel afgaat, daar niet hard voor wilt werken en 'strijden', het niet wilt verdedigen en als je niet goed met tegenstanders en tegenslagen kunt omgaan, bereik je het ook nooit. Natuurlijk zal, ondanks het gebruik van een zekere mate van agressie, het doel niet altijd worden bereikt. Dat is misschien niet leuk en teleurstellend, maar niemand heeft er (blijvende) schade door opgelopen. De intentie was immers primair het bereiken van het doel, niet het beschadigen van anderen om het doel te bereiken. Vanuit die optiek is het gebruik van agressie nuttig, noodzakelijk en zelfs constructief.

Naast deze positieve, gezonde vorm van agressie bestaat er ook een destructieve vorm. In dat geval is agressie gedrag dat schade kan aanrichten. De doelgerichtheid is er nog steeds, alleen gaat men zo ver dat anderen daardoor mentaal of fysiek beschadigd worden. Dit kan zowel bewust als onbewust gebeuren. Sommige mensen zijn zo gefocust op het behalen van het doel dat ze niet eens in de gaten hebben dat ze de ander daarbij beschadigen. Terwijl anderen dat juist heel bewust doen. Ze gaan zelfs over de spreekwoordelijke 'lijken' om hun doel te bereiken. Voor degene die deze vorm van destructieve agressie gebruikt, heeft agressie dan ook zeker nut en is agressie in zijn optiek zelfs noodzakelijk. Degene die door dit gedrag