

Uitgave: december 2010

In dit Artikel kun je lezen wat frustratie-agressie is en wat je er aan kan doen. Bij frustratie-agressie begrijp je zelf vaak heel goed waardoor het ontstaat. Dat komt omdat we het gevoel wat er onder zelf ook wel eens hebben. Pas als je deze vorm van agressie op tijd herkent kan je er effectief op reageren.

Frustratie-agressie hebben we dat niet allemaal wel eens?

Kom jezelf of komen je medewerkers in aanraking met verbale agressie van cliënten?

Weet je dat er verschillende soorten agressie bestaan en dat het belangrijk is de juiste strategie te kiezen bij elk van deze vormen van agressie?

Je kan agressie onderverdelen in 3 soorten:

1. Frustratie-agressie
2. Instrumentele agressie
3. Psychopathologische agressie



Artikel over frustratie-agressie

Dit artikel gaat over de eerste vorm van agressie, over frustratie-agressie. In de volgende E-zines komen de andere twee vormen van agressie aan de beurt.

Ook wij kennen frustratie-agressie allemaal

We kennen allemaal het gevoel dat onder de frustratie-agressie ligt. Bijvoorbeeld: Als je 's morgens opstaat en het een na het ander zit tegen; je morst koffie op je kleren vlak voordat je de deur uit moet; je was al erg laat omdat je wekker niet op tijd afging; de trein rijdt vlak voor je neus weg of je auto start niet meteen.

En langzaam maar zeker bouwt er een spanning op, een emotionele spanning, maar ook een fysieke spanning die in je lijf voelbaar is.

Het emmertje loopt langzaam vol

Als er maar genoeg tegen zit dan loopt het emmertje plotseling over. In feite zie je het aankomen dat het gaat gebeuren. Op het moment dat het emmertje vol zit en gaat overlopen hangt het af van wat je aangeleerd hebt en ook van hoe je je voelt op dat moment en hoe je daar op reageert. Als het emmertje regelmatig zo volloopt kan je reactie heftiger zijn dan wanneer je net terugkomt van een lekkere vakantie. En sommige mensen hebben ook een korter lontje dan anderen.

Onder frustratie-agressie ligt emotie

Een feit is dat er onder deze vorm van agressie veel emotie zit. Dit kan boosheid zijn of teleurstelling en vaak ook angst. Medewerkers in de maatschappelijke dienstverlening komen deze vorm van agressie regelmatig tegen. Mensen voelen zich gefrustreerd door de verschillende hulpverleningsinstanties die zich al met hen bezig hebben gehouden of ze zijn bang voor wat er bijvoorbeeld gaat veranderen voor hen. Hoe ingrijpender maatregelen zijn, bijvoorbeeld in de gedwongen hulpverlening, hoe eerder deze vorm van agressie voorkomt.

Het is wel te beïnvloeden

Agressie is een vorm van communicatie die gelukkig in heel veel gevallen beïnvloedbaar is. Sommige mensen kunnen van nature beter omgaan met frustratie-agressie en anderen kunnen dit aanleren door veel te oefenen in een [praktijkgerichte maatwerktraining omgaan met agressie](#). Je leert er goed luisteren naar de boodschap die onder de boodschap ligt. Je leert actief luisteren zodat de agressor weet dat je echt gehoord hebt wat hem of haar dwars zit en je kijkt ook naar hoe je samen weer naar een "ja" kunt komen in de samenwerking. Soms moet je jezelf en je eigen agenda daar tijdelijk echt even voor opzij kunnen zetten voordat je daar weer verder mee kan gaan.

Je kunt leren voorbij de frustratie-agressie te komen

Je kan verschillende technieken gebruiken om echt contact te maken met de client zodat deze zich gehoord en gerespecteerd voelt waardoor de agressie afneemt en er ruimte ontstaat om te kijken naar de angst of boosheid achter de agressie. Meestal kan je je die angst of boosheid ook best voorstellen. Dat wil niet zeggen dat je niet erg kan schrikken van deze vorm van agressie en als je er

niet handig op reageert dan kan de agressie van verbaal ook fysiek worden en daarmee ook echt gevaarlijk worden.

De batterij raakt leeg van veel agressie

Voor managers is het belangrijk zich te realiseren dat omgaan met agressie veel energie kost. Ook als medewerkers van nature goed om kunnen gaan met deze vorm van agressie. De batterij raakt leeg en op den duur kan dat nare consequenties hebben. Daarom is een goede follow up bij dit soort incidenten belangrijk en het is belangrijk dat het onderwerp agressie regelmatig op de agenda staat zodat er ruimte is om van elkaar te leren en elkaar te ondersteunen. Ook is het belangrijk met elkaar afspraken te maken over veiligheid en samenwerking.

In de [teamgerichte maatwerktrainingen omgaan met agressie](#) van KsH training & consulting komen deze zaken ook uitgebreid aan bod. Dit kan een goede aanzet zijn; maar veel hangt af van hoe een team, de teammanager en de organisatie als geheel dit onderwerp ook verder blijven oppakken.

Agressie op het werk gaat over grenzen, of je het nu bij uitzondering of met regelmaat tegenkomt.

KsH training & consulting helpt organisaties in de maatschappelijke dienstverlening veiliger omgaan met agressie. Door informatie en advies te geven, zoals via deze E-zine en door het aanbieden van praktijkgerichte maatwerk in-company trainingen voor managers en teams.

Meer informatie over onze [trainingen omgaan met agressie](#) op onze website

Doorsturen E-zine naar geïnteresseerden mag

Vond je deze E-zine interessant en denk je dat iemand anders deze nieuwsbrief ook wil ontvangen stuur hem dan gerust door via de link helemaal onderaan in het grijze gedeelte. Diegene kan zich dan vervolgens [hier](#) inschrijven om de nieuwsbrief voortaan rechtstreeks in zijn eigen mailbox te ontvangen.

Afmelden voor deze nieuwsbrief kan altijd direct via de link onderaan deze E-zine.

Reageren op dit artikel kan door mij [hier](#) een mailtje te sturen:

Met vriendelijke groet,

Yet van Geest

[Yet van Geest](#) is sinds 1997 directeur van KsH training & consulting waar zij ook al vóór die tijd, (vanaf 1992) als trainer werkzaam was. Zij stond daarbij aan de wieg van het aanbod van de agressie trainingen en de trainingen gericht op het tegengaan van (seksuele) intimidatie op de werkvloer. Wekelijks biedt zij aan groepen managers en medewerkers trainingen gericht op het tegengaan en voorkomen van agressie en trainingen om het omgaan met werkdruk en stress en teamsamenwerking te verbeteren. Behalve bij communicatievaardigheden, instrumenten voor persoonlijke groei (zoals de Myers Briggs Type Indicator) en bij het steeds verfijnen van technieken om agressie te voorkomen en te beïnvloeden ligt haar liefde bij de Indonesische Martial Arts "Poekoelan Tjimindie Tulen", die zij al meer dan 20 jaar beoefent. Inmiddels heeft zij hierin een vijfde graads zwarte band en wordt zij sinds enkele jaren als internationaal trainer in onder andere de Verenigde Staten uitgezonden voor trainingen, waarbij Martial Arts Principes vertaald worden naar werksituaties of gebruikt worden als middel voor persoonlijke groei en ontwikkeling.



www.kshtraining.nl

[Mijn blog](#) over agressie en communicatie

[Yet van Geest op LinkedIn](#)

[Volg ons op twitter](#)

KsH training & consulting
Postbus 76563
1070 HD Amsterdam
Telefoon: 020-4710658

© KsH training & consulting



©2010 KsH training & consulting | Postbus 76563 - 1070-HD Amsterdam

Powered by [Mad Mimi](#)®