

MEESTERLIJKE AGRESSIEBEHEERSING MÉT EMPATHIE

De 8 individuele blokkades in het
omgaan met agressie - in een notendop

LEES VERDER



EMOTIONEEL INTELLIGENT OMGAAN MET AGRESSIE

Want als een ander woedend is en zelfs een stap te ver gaat? Hoe pas jij dan nog tact en fijngevoeligheid toe? Wat doe je als iemand je emotionele schade toebrengt? En helemaal: hoe handel je als dit een terugkerend onderwerp is in je werk?

Soms schreeuwen je klanten, bij een ander speelt (telefonische) dreiging om iets gedaan te krijgen. Maar realiseer je. Ook je collega's kunnen een agressor zijn. Oogrollen en zuchten, je negeren of saboteren. Genoeg bedrijven waar een inveilige werksfeer (tijdelijk) aanwezig kan zijn. **Agressie. Het is een lastig onderwerp.**

Dus wil je er meer over weten

Jij bent naar informatie op zoek gegaan. Want wees eens eerlijk. Ergens schuurt het. Je voelt je machteloos. Schiet je in een vecht-, vlucht- of bevriesstand? Of vraag jij je af hoe je je kunt wapenen tegen de verharde klantencontacten? Of ben je gewoon benieuwd hoe je in actie komt als een ander zijn frustratie op je botviert of de machtsstrijd met je aangaat? Tips als blijf kalm, veiligheid eerst, goed luisteren en duidelijk grenzen stellen. Je hebt ze vast vaker gehad. En toch werkt het niet helemaal. En nu download je dit E-book op zoek naar de Heilige Graal

Wees eens wat liever voor jezelf!

Want eerst gaan we je teleurstellen. Er is niet een one size fits all oplossing. En iedereen is anders. Het is belangrijk om te onthouden dat iedere situatie uniek is, en het effectief omgaan met agressief gedrag afhangt van de omstandigheden en de betrokken personen. Wat voor jou grensoverschrijdend is, kan voor je collega normaal zijn. Onthoud: je bent dan niet overgevoelig of een ijskonijn. Dat liever voor jezelf zijn - daar begint je empathie!

Jij maakt het verschil

Na duizenden mensen getraind te hebben en honderden bedrijven begeleid te hebben bij het creëren van een veilige werkomgeving, weten we wel wie het verschil maakt in het omgaan met agressieve anderen. **Dat ben jij.** En onze aanpak verschilt doordat we tijd besteden aan zelfreflectie en bewustwording van jouw persoonlijke reactie op agressie.

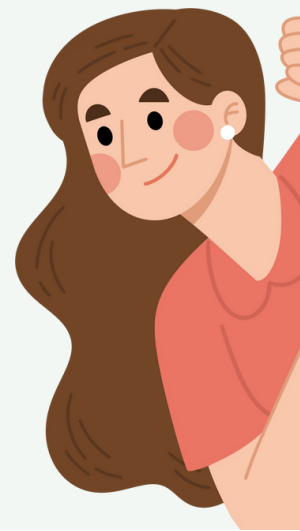
Maar wat maakt omgaan met agressie nou zo lastig?

Wij hebben in onze praktijk [8 persoonlijke blokkades](#) gevonden die het moeilijk maken om agressieve gedrag van een ander goed te begrenzen. In dit E-book krijg je een voorproefje van die 8 blokkades. Wie weet herken je er een of meer?

Over onze unieke agressietraining

Tijdens ons driedaagse programma leer je anders kijken. Naar jezelf en naar de ander. En leer je jouw eigen emoties beter reguleren zodat je het gedrag van een ander kan begrenzen. Meer over deze training lees je door [hier te klikken](#).

Nu eerst maar eens die blokkades ontdekken.



DE 8 INDIVIDUELE BLOKKADES IN OMGAAN MET AGRESSIE

Kijken we naar wat veel medewerkers in organisaties blokkeert om hun dagelijkse werk om effectief om te gaan met agressieve klanten? Dan herkennen we 8 individuele blokkades:

- 👉 Een langdurig gevoel van onveiligheid of onzekerheid
- 👉 Angst en paniek die blokkeren om effectieve keuzes te maken
- 👉 Irritatie die geuit wordt naar andere collega's of klanten
- 👉 Stresserende ervaringen uit het verleden die zorgen voor een energielek
- 👉 Gebrek aan sociale steun in de organisatie met een correlatie tot het gevoel van eenzaamheid
- 👉 Somberheid na incidenten die blokkerend werken
- 👉 Schuldgevoelens of schaamte over agressie-incidenten
- 👉 Machteloosheid die kan omslaan in hopeloosheid

Het bijzondere is dat deze 8 blokkades in het omgaan met agressie vaak bij de agressor ook de reden zijn om frustratieagressie te voorkomen. Als je merkt dat jijzelf of iemand anders agressief reageert, is het belangrijk om te proberen de oorzaak van de emoties te begrijpen en daar op in te spelen. Dit kan helpen om de situatie te kalmeren en escalatie te voorkomen. Hieronder leggen we uit welk effect deze 8 blokkades hebben op jou en mogelijk hebben op de agressor.



1. ONVEILIGHEID & ONZEKERHEID

Onzekerheid sluipt er soms in. Je zoekt naar manieren om je gevoelens van onveiligheid en onzekerheid te overwinnen, zodat je de situatie op een constructieve manier kunt aanpakken. Een gesprekspartner voelt dit vaak feilloos aan. Jouw gevoel kán daarop invloed hebben. Je onzekerheid resoneert ook op de ander. En je onzekerheid kan de neiging versterken om niet te luisteren naar wat de ander zegt. Een andere uiting van onzekerheid kan zijn dat je alleen maar blijft praten en niet echt meer in connectie met de ander bent. Die onzekerheid of je het wel goed doet, of het niet uit de hand loopt en of je straks wel veilig bent. Dat is blokkade 1.

Wist je dat ...

... als mensen zich bedreigd voelen, wordt het 'vecht of vlucht' mechanisme in hun hersenen geactiveerd. Dit kan resulteren in agressief gedrag.

2. ANGST EN PANIEK DIE BLOKKEREN OM EFFECTIEVE KEUZES TE MAKEN

Het begrijpen van je eigen angst en dat dit je gedrag beïnvloedt, zien we als één van de sterkste instrumenten om effectiever om te gaan met agressie.

Er is ruimte om je eigen angsten te accepteren & te erkennen als ze aanwezig zijn in een situatie. Een tool die we bij angst vaak inzetten is het vermogen om empathisch te luisteren naar anderen. Door met de ander bezig te zijn verzet je letterlijk je focus weg van je eigen angst.

Sta er eens bij stil ...

Veel van je klanten zijn agressief omdat ze zelf bang of gefrustreerd zijn. En niet verder komen. Wel bijzonder dat je elkaar dan blokkeert en tegenwerkt.

“

Na het recente agressie-incident op de werkvloer voel ik me plotseling onzeker over mijn vermogen om effectief leiding te geven en een veilige omgeving voor mijn team te creëren. Dit hakt erin. Een collega in burn-out en een hele reeks aan maatregelen.

Mijn verantwoordelijkheidsgevoel neemt proporties aan die niemand helpen en ik sla bijna door in alles wat we als organisatie moeten doen om elkaar 'veilig' te houden.

Een EI training agressie bij O&O heeft me doen nadenken over mijn blokkade. Dat was niet makkelijk. Inmiddels weet ik dat ik kan groeien als manager en beter kan anticiperen en reageren op dergelijke agressie situaties in de toekomst. Dat geeft me rust en zekerheid om mijn collega's beter te begeleiden.

- *Jeroen, 38*

Teammanager bij een bank



3. HET IRRITATIEMONSTER

Een verhoogde hartslag, gespannen spieren en negatieve gedachten. Je voelt het irritatiemonster al opkomen. Je irriteert je mateloos. Misschien aan jezelf of aan een ander. Alle emoties zijn aanstekelijk. Ook de onaangename. En als een ander met boosheid of irritatie naar je toekomt, voel jij dat waarschijnlijk ook.

Het is een kunst om je eigen emotie te herkennen én te erkennen en om er niet constant mee te blijven worstelen.

Wanneer klanten geïrriteerd zijn ...

... kunnen ze sneller boos of gefrustreerd reageren. Probeer jezelf dan in de schoenen van de ander te verplaatsen voordat je iets zegt of doet. En als zelfs dat je irriteert ... zet dan een liedje van Jochem Meijer op. We raden het irritatiefactortje aan.

4. STRESSERENDE ERVARINGEN UIT HET VERLEDEN DIE ZORGEN VOOR EEN ENERGIELEK

Stressvolle ervaringen uit het verleden kunnen leiden tot agressief gedrag. Het is belangrijk om te beseffen dat deze ervaringen uiteindelijk een blokkade kunnen zijn om effectief met de agressor om te gaan. Om deze blokkade te verminderen, en om effectieve communicatie te bevorderen, is het belangrijk om te begrijpen dat agressief gedrag vaak voortkomt uit stressvolle ervaringen uit het verleden.

5. GEBREK AAN SOCIALE STEUN MET CORRELATIE TOT HET GEVOEL VAN EENZAAMHEID

Gebrek aan sociale steun in de organisatie en het gevoel van eenzaamheid kunnen belangrijke factoren zijn die het omgaan met agressieve klanten bemoeilijken. Dat kan een blokkade vormen voor het effectief omgaan met deze klanten. Het is essentieel om een ondersteunende werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen.

Medewerkers die meer sociale steun ervaren, hebben minder kans om slachtoffer te worden van geweld op het werk.

“

Achteraf gezien was het een schokkende agressie-incident op het werk. Dat iemand je voor de deur opwacht en er beveiliging aan te pas moet komen om mijn werk in en uit te komen. Het was veel meer dan een vervelende ervaring.

Ik ben gewoon doorgedaan en heb veel emoties geblokt. Ook al die aandacht van collega's voelde niet goed. Uiteindelijk ben ik me heel eenzaam gaan voelen en vervreemde ik van mijn collega's. Die eenzaamheid zorgde ervoor dat ik me ongemotiveerd en ongelukkig voelde op mijn werkplek. Iets wat uiteindelijk leidde tot een aanzienlijke daling in mijn prestaties en productiviteit. Ik maakte minder rondes en echt wel meer fouten.

Wat dit veranderd heeft? Een nieuwe collega die net zo lang bleef doorvragen en verbinden. Dat opende wat. Ik ben in coaching gegaan en heb inmiddels mijn werkplezier weer terug.

- *Patricia*

Verpleegkundige



6. SOMBERHEID NA INCIDENTEN DIE BLOKKEREND WERKEN

Somberheid kan een enorme blokkade vormen in het omgaan met agressie. Wanneer jij je somber voelt, kan het moeilijk zijn om de motivatie en energie te vinden om effectief om te gaan met stressvolle situaties en agressieve klanten. Somberheid is een normale reactie na een agressie-incident vanwege de emotionele impact, gevoelens van onveiligheid, schuld, verminderd zelfvertrouwen en stress. Sociale isolatie kan deze somberheid verergeren. Professionele hulp kan nuttig zijn bij het verwerken van de gebeurtenis en het omgaan met de emoties.

7. SCHULDGEVOELEN EN OF SCHAAMTE OVER AGRESSIE INCIDENTEN

Schuldgevoelens en/ of schaamte over agressie-incidenten kunnen een blokkade vormen in het omgaan met toekomstige agressie-incidenten. Dit kan leiden tot vermijding van situaties of mensen die als bedreigend worden gezien, waardoor deze gevoelens nóg verder worden versterkt. Uiteindelijk leidt dit tot meer agressief gedrag, aangezien er minder vaardigheden worden ontwikkeld om op een gepaste manier met de situatie om te gaan.

8. MACHTELOOSHEID DIE KAN OMSLAAN IN HOPELOOSHEID

Wanneer we ons machteloos voelen, kunnen we ons hulpeloos voelen - en geloven dat er niets is wat we kunnen doen om onze situatie te verbeteren. Om te voorkomen dat machteloosheid omslaat in hopeloosheid, is het belangrijk om te leren hoe je op een effectieve manier met stressvolle situaties en gevoelens van machteloosheid kunt omgaan. Dit kan bijvoorbeeld met copingstrategieën.



Nu weet je ...

... welke blokkades er zijn. Nieuwsgierig naar wát je kunt doen? We geven je een voorschot op 2 effectieve technieken op de volgende pagina's.

TECHNIEK 1

Empathie gebruiken



Empathie is de vaardigheid om je in te leven in de gevoelens van anderen. En weet je wat? Empathie is niet alleen belangrijk voor anderen. Deze emotie helpt juist wanneer je het naar jezelf voelt.

Stel, je hebt die boze klant aan de lijn, hij schreeuwt dat zijn bestelling niet op tijd is aangekomen én eist onmiddellijk actie. Wat doe je in zo'n situatie?

Door te luisteren naar zijn verhaal, te begrijpen waar hij vandaan komt en hoe hij zich voelt, haal je de grootste angel al uit het probleem. Onze manier van **emotioneel intelligent werken** biedt hierbij uitkomst. Deze techniek helpt je om emoties te herkennen, te begrijpen én te beheersen. Door deze techniek in te zetten, kunnen we beter omgaan met onze eigen emoties én die van anderen. Zo creëren we een sfeer van begrip, vertrouwen en respect.

Brene Brown legt je in een film van 2,5 minuut uit wat empathie nu precies is.

KLIK HIER VOOR DE VIDEO



En dan praktisch - hoe doe je het dan? Een paar voorbeelden:

- Ga in de schoenen van de ander staan: stel jezelf voor hoe het zou zijn om in de situatie van de ander te zitten. Hoe zou jij je voelen als jouw bestelling te laat aankomt? Door je in te leven in de klant, kun je begrijpen waar hij vandaan komt en daarop inspelen.
- Geef aandacht aan de emoties van de ander: luister aandachtig naar de klant en probeer zijn emoties te begrijpen. Door te laten zien dat je zijn emoties serieus neemt, kun je het vertrouwen winnen en de klant geruststellen.
- Gebruik positieve taal: vermijd negatief taalgebruik en gebruik positieve woorden en zinnen. Hiermee houd je de sfeer positief en stel je de klant op zijn gemak.

Door empathie toe te passen, toon je begrip voor de klant en bouw je een sterke band op. Dit leidt niet alleen tot betere relaties met klanten; je krijgt meer voldoening in je werk en voelt je fijner na een werkdag.

TECHNIEK 2

Zelfregulatie

Zelfregulatie in het kader van emotionele intelligentie verwijst naar het vermogen om effectief met emoties om te gaan en deze op een constructieve manier te reguleren. En zo simpel kan het zijn. De 6 zelfregulatietechnieken die wij effectief inzetten in het omgaan met agressie zijn:

Zelfbewustzijn



Stressmanagement



Mindfulness en meditatie



Sociale ondersteuning



Emotieregulatiestrategieën



Reflectie en zelfevaluatie



HERKADEREN VAN GEDACHTEN & GEDRAG MET EEN TRAINING VAN *opstaan & opvallen?*

Met onze unieke aanpak leren we je hoe het herkaderen van gedachten effectief is. Dit helpt niet alleen jou; het werkt ook bij de ander. Zo zet je reflectie en evaluatie optimaal in! In onze training leer jij je zelfbewustzijn in agressie-situaties verhogen, je stress verlagen en hulp vragen.

Met onze driedaagse aanpak laten we je op een hele andere manier kijken naar de wereld en jezelf. Nieuwsgierig geworden?





"WAT BUITEN JE REIKWIJDTE LIGT,
MOET JE VOORAL DAAR LATEN.
HOE LASTIG DAT OOK IS!"

Johan Gerrets

Agressie-expert & consultant emotionele intelligentie

Nog dieper gaan? Je eigen blokkades wegnemen en blijvend effectief leren optreden? Agressie stop hier.

GA NAAR DE TRAINING



OPSTAAN &
opvallen

Wij zijn trots op onze content. En we vinden het niet tof als je onze content gaat gebruiken zonder voorafgaande toestemming van Opstaan & Opvallen. We vinden het natuurlijk megaleuk als je door ons geïnspireerd raakt. We willen alleen wel weten dat je ons materiaal (her)gebruikt. Dus: sharing is caring! Zet je wel mijn naam eronder?

Marija Bjelobrk, eigenaar Opstaan & Opvallen