



Casus 1: Ziekenhuis – frustratie agressie

Algemeen:

Mevr. Kamminga heeft longfibrose en COPD. Ze is opgenomen in een revalidatiecentrum om te werken aan haar algehele conditie.

Mevrouw is vlak voor haar pensioen steeds meer achteruitgegaan. De longproblemen namen toe en dit jaar is zij afhankelijk van zuurstof.

Een flinke streep door de rekening. Mevr. Kamminga was altijd ondernemend en na het pensioen van haar man wilde ze reizen en leuke dingen doen samen.

Ze heeft een gezin van vier kinderen die allemaal al uit huis zijn. Een lieve zorgzame man die altijd voor haar klaar stond.

In het dagelijks leven was Mevr. Kamminga lerares Frans in het middelbaar onderwijs.

Vanuit het eerste contact maakt mevrouw een nerveuse en onrustige indruk.

Ze houdt van duidelijkheid en structuur en heeft het liefst de touwtjes in handen. Daarnaast is mevrouw nogal bang voor (weer) een longaanval en probeert fysieke inspanningen zoveel mogelijk te vermijden. Als hier druk op wordt uitgeoefend kan ze angstig en driftig reageren. Verder is mevrouw Kamminga gevoelig voor status en autoriteit.

Specifiek Trainingsacteur:

Het is al 10.00 uur en je hebt nog niets gegeten. Dat je niet gewassen bent a la...maar nu is de maat vol. Je gaat je eigen eten wel halen.

Je bent ontzettend boos en moeilijk tot bedaren te brengen. Onder de boosheid zit veel spanning en verdriet. Je bent bang om dood te gaan en niet meer te kunnen genieten van je vrouwen en kinderen. Omdat je je zo lastig uit, reageer je het af op je omgeving. Als er begrip is word je weer rustig.

Specifiek Tegenspeler:

Op de afdeling hebben jullie al een tijd te maken met onderbezetting. Vooral op de ochtenden waarin patiënten worden gewassen en aangekleed komen jullie handen te kort.

Daarnaast is mevrouw niet de vrolijkste in de ochtend en in de taakverdeling wordt zij niet snel opgepakt. Hierdoor duurt het deze ochtend wel heel lang dat ze wordt geholpen. Het is inmiddels als 10.00 en mevrouw heeft nog niet gegeten. Je treft haar vloekend en scheldend in de gang aan je had geen idee hoe je hier mee om moest gaan. Je vond het nogal eng.

Je vraag is, hoe je dit gedrag kunt ombuigen?



Casus 2: Het pretpark - instrumentele agressie.

Algemeen:

Een mevrouw komt bij de kassa van een pretpark en zegt op afgemeten toon: 'Ik ben even naar de auto gelopen en nu wil ik het pretpark weer in. De medewerker van de kassa vraagt of de persoon een kaartje kan laten zien. De vrouw zegt dat haar vriend, die binnen is met de kinderen, de kaartjes heeft. Zij voegt daaraan toe dat hij lid is van de boks club uit het nabijgelegen dorp en vraagt of dit misschien helpt met besluiten.

De vrouw probeert haar zin door te drijven, desnoods met bedreiging.

Trainingsacteur:

Jij bent Anouschka, een pittige dame uit de randstad. Je bent een dagje weg met je vier kinderen en je nieuwe vriend. Je vriend heeft geen rijbewijs en jij hebt het hele stuk van 1,5 uur gereden. Het was geen pretje want in de auto hebben de kinderen de boel behoorlijk op stelten gezet. Je merkt dat je je af en toe kapot schaamt voor die etters. Je hebt nog niet zo lang weer een relatie en wil een goed indruk geven. Je bent nogal chaotisch en rommelig. In het park kwam je erachter dat je je tas vergeten bent met je sigaretten, telefoon en zonnebril. In je impulsiviteit ben je het park uit gelopen.

Nu wil je er snel weer in...

Tegenspeelster:

Je bent een goedlachse Brabantse dame. Ze maken jou de kop niet gek, maar waar je niet tegen kan is achterbaks gedrag. Hier kan je zeer beslist en direct op reageren. Vooral druktemakers uit de stad met hun grote mond maken geen indruk op jou. Hoe meer lawaai des te meer jij je poot stijf houdt.

Je vraag is: Ik wil het niet uit de hand laten lopen, maar ik hoef toch niet dit gedrag te accepteren?



Casus 3: De woningbouw vereniging - frustratie agressie

Een woedende vrouw komt bij een woningcorporatie binnen en zegt met verheven stem: 'Ik ben met mijn gezin op straat gezet en ik wil nu een huis van jullie!' Ze heeft een prullenbak gepakt en schreeuwt dat al haar meubelen op straat staan en dat ze nergens naar toe kunnen.

Trainingsacteur:

Je bent een jonge vrouw van rond de 27. Hebt twee kinderen waar je alleen voor zorgt. Door schulden lukt het je niet meer om de huur te betalen. Daarnaast is door de coronacrisis je contract niet verder verlengt. De situatie is behoorlijk uitzichtloos, het is echt niet zo dat je niet wilt, maar je kan geen kant meer uit? Je hebt telefonisch al geprobeerd om uitstel van betaling te vragen maar je werd van het kastje naar de muur gestuurd. Toen de deurwaarder deze ochtend op de stoep stond ben je behoorlijk geschrokken. Je vond ze intimiderend en ben in paniek naar de woningbouwcorporatie gereden. In de auto merkte je dat je angst en paniek omsloeg naar boosheid, Je hebt altijd je best gedaan, en de slechte berichten lijken maar niet te stoppen. Iedereen lijkt het wel op jou voorzien te hebben.

Je loopt in een waas naar binnen, pakt de prullenbak en dreigt om deze door de ramen te gooien...

Na de heftige agressie kruip je in elkaar en begint te huilen voor de balie.

Tegenspeelster:

Je bent een rustig en introvent persoon en houdt van harmonie.

Op latere leeftijd ben je weer gaan werken. Nu de kinderen weer uit huis zijn voel je de ruimte om je eigen carrière weer op te pakken. Je hebt een opleiding als beleidsmedewerker, maar de woningbouw had geen ruimte voor je. Wel zochten ze nog baliemedewerkers. Je bent totaal verrast van al het geweld en weet niet goed hoe je moet reageren, de emoties die loskomen bij jezelf en de vrouw verrassen je totaal!

Vraag: Hoe kom ik weer in beweging? Ik ben bevroren van angst...



Casus 4: HBO- passieve agressie/witte boarden agressie

Het secretariaat bij het onderzoekscentrum heeft het nogal druk. Onderzoek staat hoog in aanzien. Aan de lopende band moeten er publicaties worden afgeleverd. Het secretariaat is verantwoordelijk voor afspraken plannen, redigeren, mailen, etc.

De nieuwe onderzoeksassistent komt met de vraag: "Kan jij alsjeblieft nog even deze paper voor mij 50x kopiëren, want dan kan ik eerder naar huis omdat ik vanavond een etentje heb?" Waarop jij reageert: "Tuurlijk, ik heb nog 3000 andere taken te doen, maar als ik die allemaal afraffel kan ik jouw taak ook vast nog wel af krijgen hoor, heel veel plezier vanavond met je etentje."

Trainingsacteur:

Je bent Tineke, hebt zelf nooit gestudeerd en bent trots op het feit dat je op het secretariaat werkt. Je hebt contact met de meest slimme en hoogopgeleide mensen van het land. En inmiddels heb je zelf ook het een en ander opgepikt.

De laatste tijd kom je steeds meer vermoeid thuis. Je kunt de werkdruk eigenlijk niet aan maar schaamt je voor je 'zwakheid'.

Daarentegen wil je ook heel graag laten merken dat je het er echt niet mee eens bent dat iemand laat in de middag nog met zo'n vraag komt, dus knal je er voordat je er erg in hebt, een passief agressieve kreet uit.

Hoe meer je druk ervaart des te vervelender je gaat reageren.

Tegenspeelster:

Je bent nog niet zo lang bij het lectoraat en zoekt naar je plek. Je collega's hebben je op het hart gedrukt dat Tineke een gouden kracht is en dat je haar gerust om een boodschap kunt sturen. In je onschuld en jovialiteit ben je naar binnen gestapt en hebt Tineke gevraagd om een klus voor je te doen. Het liefst doe je alles zelf, maar je promotor heeft je op het hart gedrukt dat je meer taken moet delegeren. Zo houd je tijd over voor wat echt belangrijk is.

Je vraag is: Hoe moet ik omgaan met de scherpe opmerking die ik terugkrijg als ik iets vraag?



Casus 5: Coronacrisis – frustratie agressie

Als BOA (buitengewoon opsporing ambtenaar) zie je een groepje jongeren voor de supermarkt hangen. I.v.m. het samenscholingsverbod spreek je hen erop aan. Een van de jongeren zegt dat jij je bek moet houden 'nep politie'.

De rest van de groep moet lachen.

Je voelt dat je gezag wordt aangetast en doet er een schepje bij. Hierdoor escaleert het conflict.

En moet de politie worden ingeschakeld. Je wilt graag weten hoe je dit anders had kunnen doen?

Trainingsacteur:

Je bent een tiener van 15 jaar. Sinds de coronacrisis is het thuis niet gezelliger geworden. Je woont nog bij je moeder maar deze ziet je liever gaan dan komen. Met je vader heb je al een poos geen contact meer. School gaf nog wel afleiding maar dat is weggefallen. Je moet je laptop delen met je broertje, dus voor jou hoeft het alle maal niet meer zo. Je was altijd veel op straat en nu nog meer. Samen met je vrienden zwerf je door de wijk en het park. In de vriendengroep zit een jongen waar je gek op bent. Hij ziet jou alleen niet zo zitten. Je weet zelf ook wel dat je niet het mooiste meisje bent, maar je durft wel veel en dwingt daarmee respect af.

Tegenspeelster:

Je bent een jonge vrouw van 23 jaar. Je wilde vroeger altijd bij de politie maar dit is niet gelukt. Je bent blij dat je de opleiding als buitengewoon opsporing ambtenaar hebt kunnen doen en de straat op mag. De laatste weken is het alleen wel veel drukker en ingewikkelder geworden. Jullie moeten meer optreden en agressie neemt toe.

Vooraf bij jongeren neemt bij jou de spanning toe. Je collega's hebben je ook al eens aangesproken op je wat 'fletse' en afwachtende houding. Je mag wel wat pittiger en kordater optreden. Je hebt je voorgenomen om de volgende keer als er weer wat gebeurt, het niet over je kant te laten gaan.

Dus toen dat meisje bij de supermarkt je begon uit te schelden (het kwetste je ook echt), ben je er vol voorgegaan. Het effect was dat het alleen maar erger werd en je niet meer wist hoe je het om moest buigen.

Dit is dan ook je vraag.



Casus 6: Mondkapje in de trein – frustratie agressie

Een mevrouw is haar mondkapje vergeten in alle haast. De conducteur spreekt haar hierop aan. Meerdere passagiers bemoeien zich ermee en het dreigt te escaleren.

Trainingsacteur:

Normaal ga je altijd met de auto naar het werk. Maar deze ochtend wilde het ding niet starten. Geen idee hoe dit komt, je man begon te mopperen dat het vast te maken had met dat je de lichten zeker weer aan had gelaten. Het is je eigen schuld mopperde die. Geen idee, het zou best kunnen, maar wat heb je daar nu nog aan. Je bent halsoverkop op de fiets getapt om te zorgen dat je met de trein op je werkt kunt komen. Niet iets wat je vaker doet, dus het pasje en poortje systeem gaf je nog meer stress. Je miste de trein die je misschien nog net op tijd kon brengen. Vroeger had je nog wel eens iemand die je hielp op het station. Of een loket waar je vragen kon stellen. Nu moet je alles zelf maar oplossen en als je een foutje maakt is het altijd je eigen schuld. Je zit eindelijk op je plek, kaartje ligt klaar en dan zie je dat mensen mondkapjes op hebben. O shit helemaal niet aan gedacht. Je schaamt je ergens wel en ziet mensen ook wat verwijtend naar je kijken. Je trekt je trui wat omhoog en geeft daarmee toch nog de indruk dat je iets bedekt. Als de conducteur langskomt benoemt deze het niet hebben van een mondkapje direct. Ja sorry hoor, ik ben het helemaal vergeten, en de trein was al vertrokken... De conducteur onderbreekt je, en wijst je op je eigen verantwoordelijkheid. Je moet bij het volgende station uitstappen en krijgt ook een boete. O zie je wel, het is weer jouw schuld. Iedereen maakt toch wel eens een foutje? Of moeten we nu allemaal perfect worden ofzo. In wat voor land leven we? Je wordt steeds bozer. Als omstanders zich er ook nog mee gaan bemoeien heb je de neiging om echt van je af te slaan. Doe allemaal even normaal!!

Tegenspeelster:

Je bent als conductrice niet gediend van smoesjes. Regels zijn regels en daar hebben mensen zich aan te houden. Op het moment dat je merkt dat hier een loopje mee wordt genomen. Heb je de neiging om formeel en directief te worden. Als er ook nog andere mensen zich mee gaan bemoeien heb je het helemaal gehad. En ga je hoger in je status zitten. In je gedrag laat je de ander slecht uitpraten, toont weinig begrip en flexibiliteit. Je wijst mensen erop dat ze zich verantwoordelijk moeten gedragen. Vooral in deze tijd! Je vraag: Hoe had ik deze escalatie kunnen voorkomen?

Wat in mijn gedrag maakt dat dit steeds erger werd?



Casus 7: Schiphol – onverwachte agressie

Algemeen:

Op Schiphol krijgen medewerkers meer te maken met verwarde ouderen met dementie. (Ook op middelbare leeftijd komt dit steeds vaker voor).

Demente mevrouw die van slag raakt van de klok.

Trainingsacteur:

Je wil je dochter bezoeken in Amersfoort. Het is je gelukt om uit het verzorgingstehuis te komen en op de trein te stappen. (De trein stopte op Schiphol en hier ben je uitgestapt).

Je hebt al een paar uur gezworven over het station en bent moe en geagiteerd. Je moet wel op tijd thuiskomen anders ben je te laat voor het eten? Voor de grote klok in de hal blijf je hangen en je moppert en scheld naar de klok. Het is 18.00 uur geweest! Ik ben veel te laat! O o hoe moet dit nu?

In je houding en gedrag ben je achterdochtig naar de klok aan het kijken en wijzen. Je leeft in je eigen wereldje en maakt slecht tot geen contact met de omgeving. Als je dwingend wordt aangesproken of behandeld reageer je onverwacht agressief.

Tegenspeelster:

Je bent bij de Marechaussee. Je houdt van je werk en het met mensen omgaan. Je snapt echt wel dat niet iedereen altijd alles voor elkaar heeft en kunt daar redelijk flexibel in zijn. Wat je wel lastig vindt is dat je steeds meer te maken krijgt met verwarde personen. Dak en thuislozen, maar ook ouderen met hun problemen. Hier ben je niet voor opgeleid en je vraagt je af wat nu de beste manier is om hier mee om te gaan?

Zo had je een situatie waarin je een melding kreeg dat er een oud dametje vreemd gedrag liet zien. Je probeerde steeds contact met haar te maken. Mevr. kijk me eens aan? Hallo wat is uw naam? Enz.

Je kreeg allee geen reactie. Op een gegeven moment begon de vrouw naar de klok te schelden. Je wilde haar kalmeren en raakte haar aan. Het werd toen nog erger.

Je vraag is: Hoe kan ik dit gedrag ombuigen?



Casus 8: Marieke – frustratie en of instrumenteel.

Algemeen:

‘De Brink’ is een van de 4 leefgroepen uit een psychiatrische kliniek, die zich richt op behandeling van kinderen/jeugdigen met een lichtverstandelijke beperking.

‘De Brink’ heeft momenteel 6 kinderen die er wonen in de leeftijd van 16 t/m 18 jaar. Ze worden voor bepaalde tijd opgenomen in deze instelling. Na de behandelperiode gaan ze weer thuis wonen, óf worden ze elders geplaatst (in een pleeggezin of begeleid wonen).

Alle kinderen zijn voor het weekeind naar huis. Marieke is de enige die is achtergebleven, ze zit op de bank tv. te kijken. Op het moment dat ze (herhaaldelijk) wordt aangesproken om haar kamer op te ruimen ontploft Marieke ze begint te schelden enz.

Trainingsacteur:

Marieke (18 jaar) je bent een meisje dat impulsief reageert op alles wat er om je heen gebeurt. Je kunt je moeilijk concentreren en je bent heel gevoelig voor prikkels in je omgeving. Je woont al een poos op deze groep. Je hebt zo je verworven rechten t.o.v. andere kinderen, vind je. De anderen moeten daarom ook maar eens naar jou luisteren.

Je bent erg op de groepsleiding gericht. De groep functioneert echt als ‘thuis’ voor je. Je ouders willen geen contact meer met je. Je bent O.T.S. (Onder Toezicht Stelling) geplaatst. Je mag nooit naar huis ‘op weekend’ en er is nooit bezoek. Dit is een heel pijnlijk punt voor je.

Je verwacht van de groepsleiding veel duidelijkheid en reageert goed op een consequente (directieve) aanpak. Als die duidelijkheid uitblijft, plaag je andere kinderen of houd je je niet aan regels die in de groep gelden (bijv. onder het eten loop je niet van tafel).

Tegenspeelster:

Je werkt al een aantal jaren op de Brink. Je houdt van orde en structuur. Het is voor jou belangrijk dat iedereen doet wat is afgesproken. Zo voorkom je de meeste conflicten. In het team ben je daar ook verbaal stevig en kritisch over. Met Marieke heb je een lastige relatie, je ergert je aan de rommel en de grote mond die Marieke kan geven.

Vraag: Hoe kan ik het gedrag van Marieke ombuigen?