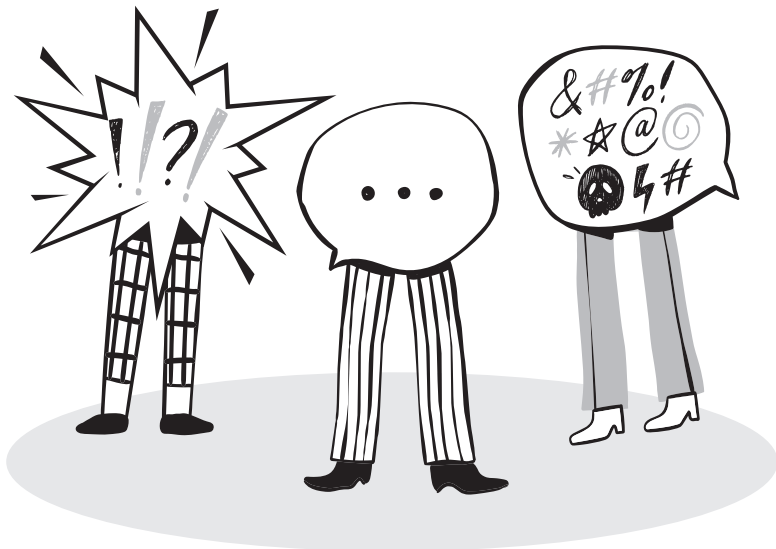


Omgaan met **WOEDE** en **AGRESSIE**

Dr. Ryan Martin



DELTA Δ S

Voor mijn prachtige kinderen, Rhys en Tobin,

die elke dag beter maken.

Inhoud

Inleiding: omgaan met boze mensen	7
DEEL ÉÉN: BOZE MENSEN BEGRIJPEN	21
1 Een boze persoon of een persoon die boos is?	23
2 De biologie van boze mensen	41
3 De emotionele opvoeding	57
4 De besmettelijkheid van boosheid	73
5 Het wereldbeeld van boze mensen	89
DEEL TWEE: TIEN STRATEGIEËN OM BETER OM TE GAAN MET BOZE MENSEN	107
6 Strategie een: uitzoeken wat je echt wil	109
7 Strategie twee: je kalmte bewaren	119
8 Strategie drie: in het achterhoofd houden dat boosheid veel vormen kan aannemen	131
9 Strategie vier: het woede-incident in kaart brengen vanuit het perspectief van de ander	143
10 Strategie vijf: jezelf afvragen of de boosheid terecht is	155
11 Strategie zes: manieren zoeken om mensen die weigeren om te communiceren toch te kunnen bereiken	167
12 Strategie zeven: afstand nemen van onlinewoede	177
13 Strategie acht: persoonlijke aanvallen vermijden	189
14 Strategie negen: weten wanneer je je van iemand moet losmaken	197
15 Strategie tien: deze strategieën combineren	209
Referenties	217
Dankwoord	221

LAAT VEILIGHEID OP DE EERSTE PLAATS KOMEN

Besef dat leren omgaan met boze mensen niet wil zeggen dat je moet leren om fysiek en/of emotioneel misbruik te tolereren. Je bent op geen enkele manier verplicht om in een relatie te blijven die ongezond voor je is. Als je ooit het gevoel hebt dat je gevaar loopt, moet je naar een veilige omgeving gaan.

OPMERKING

Omwille van de leesbaarheid is er gekozen voor de 'hij'-vorm. Uiteraard is dit boek op iedereen van toepassing.

Inleiding

Omgaan met boze mensen

Het moment waarop ik wist dat we een probleem hadden

Eind 2021 kreeg ik 's middags een onverwacht telefoontje dat aangaf hoe boos de mensen eigenlijk echt zijn. De vrouw was bibliothecaresse en vertelde me dat ze van een bevriend iemand over mijn werk had gehoord. Ze vroeg zich af of ik haar personeel zou kunnen trainen om met weerbarstige klanten om te gaan. 'We hebben echt problemen met onze klanten', zei ze. 'Ons personeel wordt overdonderd door boze en zelfs agressieve mensen, en we proberen om hun strategieën aan te leren om dit probleem aan te pakken.' Ze beschreef verder hoe haar team geconfronteerd werd met veel vijandigheid van mensen. Ze zei dat ze hoopte op strategieën om haar medewerkers te helpen om zich door sommige van deze situaties minder persoonlijk aangevallen te voelen. En om ze te helpen om dergelijke situaties niet uit de hand te laten lopen.

Dat was het moment waarop ik wist dat we een probleem hadden. Ik had al veel mediaverzoeken gekregen om te praten over zaken als verkeersagressie, weerbarstige mensen in het vliegtuig en gevechten op school. We zaten midden in de COVID-19-gezondheids crisis, en werden gevraagd om op openbare plaatsen mondkapjes te dragen en zo veel mogelijk fysiek afstand te houden. Die voorschriften leidden duidelijk tot veel boosheid bij mensen die geen mondkapje wilden dragen en/of vonden dat de pandemie niet langer een belangrijke kwestie was. Er werden volop getuigenissen verspreid van vliegtuigpersoneel dat werd uitgekafferd of zelfs geslagen.* In zo'n grote mate zelfs dat de luchtvaartmaatschappijen nieuwe beleidsmaatregelen en consequenties invoerden, in de hoop die gevallen van woede en agressie te beperken.

* Dit is in de Covid-periode echt meer dan eens voorgevallen. Bij één incident liep een stewardess een gebroken neus op nadat ze tweemaal door een passagier was geslagen. In een ander geval werd een personeelslid meermaals geslagen, waardoor verschillende tanden afbraken.

Toch leek deze situatie van de bibliotheek me op de een of andere manier anders. Ik was nog nooit in mijn leven kwaad geworden op een bibliothecaris. Integendeel zelfs. Mijn ervaringen met bibliothecarissen waren altijd positief geweest. Ik werk op de universiteit met een behoorlijk aantal van hen samen en ze behoren tot mijn beste collega's. Toen mijn kinderen klein waren, kwamen we vaak in het weekend in de bibliotheek, en nooit hadden we een probleem. Om eerlijk te zijn, en vergeef me mijn stereotypering, komen de bibliothecarissen met wie ik heb gewerkt op me over als de aardigste en meest behulpzame mensen die er bestaan.

Toen ik dus dit telefoontje kreeg, was mijn eerste gedachte: lieve help! Hoe is het mogelijk dat we naar een wereld zijn geëvolueerd waarin mensen schreeuwen tegen bibliothecarissen? Nu wil ik nooit zomaar vertrouwen op mijn eigen kijk op de dingen, dus besloot ik om na te gaan of ik een uitzondering vormde met mijn standpunt over de vriendelijkheid van bibliothecarissen. Het bleek dat dit niet het geval was. Een hele tijd terug, in 2013,¹ wees een Amerikaans onderzoek uit dat een ruime meerderheid van de ondervraagden een zwak had voor de bibliotheek: 94% beschreef de bibliotheek als een verwelkomende en gezellige plek. Nog eens 91% zei dat 'ze persoonlijk nog nooit een negatieve ervaring hadden beleefd tijdens een bezoek aan een openbare bibliotheek'. Het voelt dus echt aan alsof waardering voor bibliotheken iets is waarover de meeste mensen het met elkaar eens zijn.

We kunnen dus concluderen dat er een van de volgende drie dingen aan de hand is:

1. Sinds 2013 is het tijt gekeerd en zijn bibliotheken op de een of andere manier een bron geworden van grote ergernis, wat heeft geleid tot een aanzienlijke vijandigheid ten opzichte van bibliothecarissen. Dit betwijfel ik.

* Na het telefoongesprek vroeg ik een bevriende bibliothecaresse hiernaar. Ze zei dat ze, net als bij elke baan waarbij een dienst wordt verleend, soms met boze klanten te maken kreeg. Ook vertelde ze me dat ze dezelfde toename van vijandigheid had ondervonden als de vrouw die me had gebeld.

2. De 6% van de ondervraagden die bibliotheken niet als verwelkomend en gezellig zien, vormt de bron van een hoop boosheid en agressie. Ik denk dat dit ook niet het geval is.
3. Er zijn een heleboel mensen die bibliotheken als verwelkomende en gezellige plekken beschouwen, maar toch hun kalmte verliezen wanneer ze niet krijgen wat ze willen. Ik ben er vrij zeker van dat dit het probleem is.

Sindsdien komen media- en trainingsverzoeken die te maken hebben met omgaan met boze mensen veel vaker voor. Dienstverleners in het bijzonder, maar ook mensen in het algemeen, zeggen me dat ze zich heel veel zorgen maken over de vijandigheid van anderen. Het lijkt er inderdaad op dat we op dit moment in een bijzonder vijandelijke tijd leven. Hoewel er geen internationale indicator bestaat om het woedeniveau aan te geven, beschikken we over bepaalde gegevens die aanduiden dat mensen momenteel bijzonder boos zijn. Er zijn heel veel meldingen van verkeersagressie, leraren melden meer geweld op school en dienstverleners van alle soorten beschrijven bozere klanten en cliënten. Alles bij elkaar laaien de emoties op dit moment hoog op, en er lijken geen signalen te zijn dat mensen spoedig zullen afkoelen.

Twee types boze mensen

Tijdens ons leven krijgen we op twee manieren te maken met boze mensen. Je hebt de gevallen zoals in de voorbeelden hierboven. Dit zijn eenmalige interacties waarbij een vreemde boos op ons wordt om hoe we ons werk doen, hoe we rijden, of om een andere reden waarom diegene vindt dat we zijn doelen belemmeren of hem oneerlijk of slecht behandelen. Dit kan een klant op ons werk zijn, iemand die we ontmoeten op een evenement of iemand in de auto achter ons. We kennen het verhaal van zijn achtergrond niet en weten zelfs niet wat hem eerder die dag is overkomen. We weten niet of de ander doorgaans boos en vijandig is, of dat we hem gewoon op een slechte dag tegen het lijf lopen. Het enige wat we weten, is dat we op dat moment met zijn woede worden geconfronteerd, en dat er een behoorlijk grote kans is dat we hem na afloop van de interactie nooit meer zullen zien.

De tweede manier waarop we met boze mensen omgaan, kan veel gecompliceerder zijn. Het gaat hierbij niet om een eenmalige ontmoeting, maar om iemand met wie we vaak interactie hebben, misschien zelfs elke dag. Iemand met een boze persoonlijkheid, die zodanig aanwezig is in ons leven, dat we stelselmatig met hem in contact komen. Dit kan onze baas zijn, een vriend of vriendin, een partner, een broer of zus of een ouder, of zelfs een van onze kinderen. Hierbij gaat het niet om unieke interacties, maar om een geregelde aanwezigheid. Om te kunnen slagen in het leven en gelukkig te zijn is het cruciaal dat we met die persoon kunnen omgaan, werken en leven.

Dit boek is bedoeld om je te helpen met beide categorieën. Voor degenen onder jullie die te maken krijgen met veel boze mensen – of het nu door je baan is (zoals steward, kelner of bibliothecaris) of om een andere reden – biedt dit boek waardevolle hulpmiddelen om die eenmalige interacties met succes te doorstaan. Als je iemand bent die een bepaalde boze persoon in je leven heeft, helpt dit boek je om de ander beter te begrijpen, om met hem samen te werken en om met hem om te gaan op een productieve manier. Het zorgt er ook voor dat je niet lijdt onder zijn toxiciteit.

Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek is voor iedereen die de uitdagingen het hoofd probeert te bieden van een boze persoon (of meerdere boze personen) in zijn leven. Misschien word je regelmatig geconfronteerd met boze mensen vanwege de aard van je baan of is er een bepaalde persoon met wie je regelmatig omgaat die een woede probleem heeft. Bijvoorbeeld:

- Verliest je romantische partner vaak zijn/haar kalmte, en snauwt hij/zij jou of anderen met wie hij/zij omgaat af op een manier die je een ongemakkelijk gevoel bezorgt?
- Ben je de ouder van een kind dat regelmatig boos wordt?
- Ben je een volwassen kind van een ouder of van ouders die vaak tegen je snauwen, kwetsende dingen zeggen of je dwingen om in hun buurt altijd op eieren te lopen?