



### Agressie

#### Typen:

- Frustratie agressie
- Instrumentele agressie
- Acting out

#### Veelvoorkomende oorzaken:

- Slecht nieuws
  - Inconsequent omgaan met regels
  - Verschil in beleving slachtoffer en aanstichter
- Vaak uitgelokt door incasseren van tegenslag

#### Communicatie:

Uitdaging om in contact te blijven > blijf onder de luisterlijn





## Stappenplan

### 1 Erkennen en meeverten

- Klager wil begrip en krijgt dit ook
- Zorg dat spanning afneemt tot onder de luisterlijn
- Voorkom dat de ander zich gekleineerd voelt

### 2 Toelichten

- Afwijzing is niet persoonlijk
- Je neemt de moeite om de ander netjes te woord te staan

### 3 Afronden

- Duidelijkheid geven
- De grens wordt gehandhaafd
- Voorkom herhaling van discussies

- Emoties en gedrag zijn gericht op deze specifieke situatie.
- Aansluiten op **beleving** van de ander.

(IK)

- Emoties en gedrag zijn gericht op de algemene gang van zaken.
- Meer aandacht voor **toelichting**.

(JULLIE)

### 1 Eén keer negeren

- Kan 'slip of the tongue' zijn
- Bij gevoelige snaar: niet negeren
- Blijven negeren > leidt tot escalatie

### 2 Tot de orde roepen

- Deze stap niet overslaan!
- Geeft ander mogelijkheid tot corrigeren
- De ander kan eigenwaarde behouden

### 3 Voor de keuze stellen

- Opbouw:
  - Ik wil graag voor u...
  - Dan moet u stoppen met mij uitschelden
  - Als u mij blijft uitschelden, dan...
  - De keuze is aan u.
- Alleen sancties die uitvoerbaar zijn

- Per definitie **grensoverschrijdend**.

(verbaal & non-verbaal!)