

Kernpuntenkaart "Omgaan met emotie en agressie"

25 april 2008

Gedrag	A	B	C	D
Herkenbaar aan	'ik...'	'jullie...'	'jij...'	agressie
Aanpak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meeveren 2. Argumenteren 3. Afronden (Hoe verder?) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meeveren 2. Argumenteren 3. Afronden (aandacht verleggen) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kort negeren 2. Grenzen stellen 3. Gedrag benoemen 4. keuze geven 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedrag benoemen 2. Norm stellen 3. Beëindigen
Intensiteit Laag	<ul style="list-style-type: none"> • Niet begrijpen • Klagen • Zeuren • Beroep doen op de redelijkheid • Afhankelijk gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Kritiek op de regels of het beleid • In discussie gaan • Ter verantwoording roepen • Beschuldigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarren, zuigen • Treiteren, uitlokken • Belachelijk maken • Zwakte zoeken 	<ul style="list-style-type: none"> • Dreigen op rustige toon
Intensiteit Hoog	<ul style="list-style-type: none"> • Inklappen • Claimen • Lijdelijk verzet • Desertie 	<ul style="list-style-type: none"> • Schande spreken • Machtsstrijd • Obstructie 	<ul style="list-style-type: none"> • Beledigen • Verbaal geweld • Intimideren 	<ul style="list-style-type: none"> • Dreigen met geweld (psychisch of fysiek) • geweld toepassen
Voorbeelden	<ul style="list-style-type: none"> • Ik snap het niet. • Ik kan er toch ook niets aan doen. • Hoe moet ik dat weten? • Wat moet ik nu? • Ja, maar ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Leg mij nou eens uit. • Daar wil ik het wel eens met u over hebben. • Dat kunt u toch niet volhouden. • Wat een bureaucratie! 	<ul style="list-style-type: none"> • Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! • Je voelt je heel wat zeker? • Azijnzeiker! • Wat wil je nou klootzak! 	<ul style="list-style-type: none"> • Zal ik je eens over de tafel trekken? • Ik weet waar je kinderen op school zitten... • Ik wacht je buiten wel op...
Hoe niet?	<ul style="list-style-type: none"> • Negeren • Bagatelliseren • Eigen schuld 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoritair gedrag • Arrogantie • Strijd aangaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergernis sparen • Overtroeven • Oog om oog 	<ul style="list-style-type: none"> • Blijven zitten • Afwachten • Strijd aangaan
Opmerkingen	<ul style="list-style-type: none"> • Vermijd "ik heb begrip voor uw situatie" als doodoener. • begrip tonen kan ook door samen te vatten wat de ander zegt. • Stap 1 en 2 soms vaker herhalen. • Wees beslist in je voorstel hoe verder 	<ul style="list-style-type: none"> • Neem de boze toon niet persoonlijk • Vermijd een extreem zakelijke opstelling als u de ander in uw hart gelijk geeft. • Bespreek de vraag "hoe nu verder" om uit de strijd te blijven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wacht niet te lang met grenzen stellen. • Spaar geen irritaties. • Gebruik het woord "kiezen" als je iemand voor de keuze stelt. • Zet de door jou gewenste afloop aan het eind van de zin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ga staan en neem voldoende afstand. • Laat geen ruimte. • Hanteer de attentieknop voortijdig. • Verlaat de situatie.