

Gesprekstechniek bij ongewenst of agressief gedrag**

Gesprekstechniek bij ongewenst gedrag: herkennen en reageren

In een professionele omgeving bent u diegene die met de aanwezigen in contact staat. U bent in staat om de dreiging van ongewenst gedrag te herkennen en hierop professioneel te reageren. Wanneer u daar goed mee omgaat, zijn mensen meestal wel te kalmeren en blijft het ongewenste gedrag uit of blijft het goed hanteerbaar en escaleert de situatie niet.

Uw basishouding

Uw professionele houding voorkomt al veel ongewenst gedrag en zorgt ervoor dat de zaken niet snel uit de hand lopen, want: U begroet de bezoekers; u maakt bewust oogcontact; u geeft aandacht. Het persoonlijk aanspreken van mensen heeft ook grote invloed op het voorkomen van ongewenst gedrag. U kunt niet in alle gevallen voorkomen dat iemand die al geïrriteerd of boos is agressief gedrag gaat vertonen. Dan is het belangrijk om het basispatroon van agressie te herkennen en daar uw gesprekstechniek op in te zetten. Die technieken kunt u trainen.

Herkennen van de voortekenen van agressief gedrag

Hierbij wordt uw kennis van non-verbale communicatie op de proef gesteld! U kunt agressie zien aan de lichaamstaal. Vaker dan boosheid is angst de meest voorkomende reden voor agressie. Paniek kan omslaan in een aanval van 'blinde woede'. Voordat iemand zich in woede of agressie uit, zijn er voortekenen zoals geprikkeldheid, gejaagdheid, rusteloosheid, snel praten met een luide stem en rood aanlopen. Ook kan iemand heftig transpireren en trillen met armen of benen. Gebalde vuisten of met strak over elkaar geslagen armen en opgetrokken schouders staan of zitten zijn ook tekenen. Soms zet iemand grote ogen op, perst zijn lippen samen en staan de neusvleugels wijd open. De spanning is als het ware van het lichaam af te lezen. Doelloos rondlopen, ongeduld tonen en tegen dingen aanschoppen zijn tekenen van uitdagend gedrag die zich tegen u kunnen gaan richten. De woede kan zo oplopen dat een persoon tegen u gaat schreeuwen, u gaat bedreigen en gaat slaan (met deuren als het meezit) of gooien met voorwerpen.

Reageren op agressief gedrag

Agressieve personen staan minder open voor vriendelijke, geruststellende woorden. Uw lichaamstaal is dan een sterk communicatiemiddel. Zorg voor interactie door oogcontact te maken. Maar kijk niet te lang recht en strak in de ogen van de ander en zorg dat u niet te dichtbij komt. Wanneer u zelf zit en de ander staat, is het verstandig ook te gaan staan om op 'gelijke hoogte' te communiceren. Ga 'stevig' staan, dus met een rechte rug, schouders naar achteren en goed in evenwicht. Gebruik uw handen terwijl u praat, door ze met de handpalm naar boven te tonen. U geeft hiermee aan dat u oprecht openstaat en aandacht geeft.