

Voorbeelden van omgaan met verschillende vormen van agressie**

(De voorbeelden zijn voor de leesbaarheid allemaal in de 'hij'-vorm geschreven)

Iemand wil zijn zin krijgen

Als iemand agressie gebruikt om zijn zin door te drijven, kunt u dit in drie eenvoudige stappen proberen om te buigen:

1. Toon begrip voor de gevoelens van de persoon.
2. Leg uit waarom het niet zo kan als hij wil.
3. Leid de aandacht naar gewenst gedrag.

Voorbeeld

Een klant arriveert bij de winkel terwijl de laatste klanten binnen zijn en de deuren bijna dicht. De klant wil de winkel nog binnen. Hij probeert agressief zijn zin door te drijven. Je kunt dan reageren met: Meneer, ik begrijp dat het vervelend is dat u nu geen boodschappen meer kunt doen. De winkel is nu echt gesloten. Daarom vraag ik u om morgen terug te komen.

Iemand is het ergens niet mee eens

Wanneer iemand het niet met de regels eens is, kan hij zich daar over opwinden. Soms is het dan moeilijk te doorzien waar hij het precies mee oneens is. U luistert en gaat in op wat hij zegt.

De manier van ombuigen lijkt veel op de vorige:

1. Toon begrip voor de argumenten.
2. Leg uit waarom het beleid van de organisatie zo is.
3. Leidt de aandacht naar gewenst gedrag.

Voorbeeld

In een stadion accepteert een persoon niet dat hij zijn tas met flessen drank moet legen. Hij zegt dat hij hoopt wat geld te besparen op consumpties en zal de lege flessen netjes in een prullenbak doen. Hij ziet dit als zijn eigen verantwoordelijkheid en doet de voorschriften van de beveiliging als bemoeizucht af. Ik begrijp dat u er van overtuigd bent dat u geen rommel achterlaat. En ik begrijp dat u wilt besparen op uitgaven voor consumpties. Wij mogen echter geen meegebrachte flessen en drank toestaan, omdat het opruimen van het stadion voor de organisatie nu beter te overzien is. Ik verzoek u daarom de flessen hier achter te laten.

Iemand verliest zijn zelfbeheersing

Als iemand 'uit zijn dak gaat', is er meestal meer aan de hand. Hij heeft in de loop van de dag of in de loop der tijd zoveel meegemaakt dat hij zijn zelfbeheersing verliest. Het is verstandig dit gedrag snel te stoppen.

Neem de volgende stappen:

1. Negeer de emotie.
2. Roep de persoon op een rustige manier tot de orde.
3. Stel de persoon voor de keuze.
4. Beëindig het gesprek zo snel mogelijk.

Voorbeeld

Op een parkeerplaats bij een object voetballen een vader en zijn zoon. De parkeerplaats is echter verboden terrein na 18.00 uur. U verzoekt de vader op een correcte maar dwingende manier te stoppen met het voetballen en het terrein te verlaten. De vader begint te schelden. U kunt nu zeggen: Meneer, ik praat op een normale manier met u, dus probeert u dat alstublieft ook. Meneer, of u spreekt normaal met mij en stopt met voetballen op deze parkeerplaats, of ik roep de hulp in van de politie. De keuze is aan u. Dank voor uw medewerking. Ik kom over een half uur controleren of u het terrein verlaten heeft.