

denken
(agressiehantering)



handelen



handelen

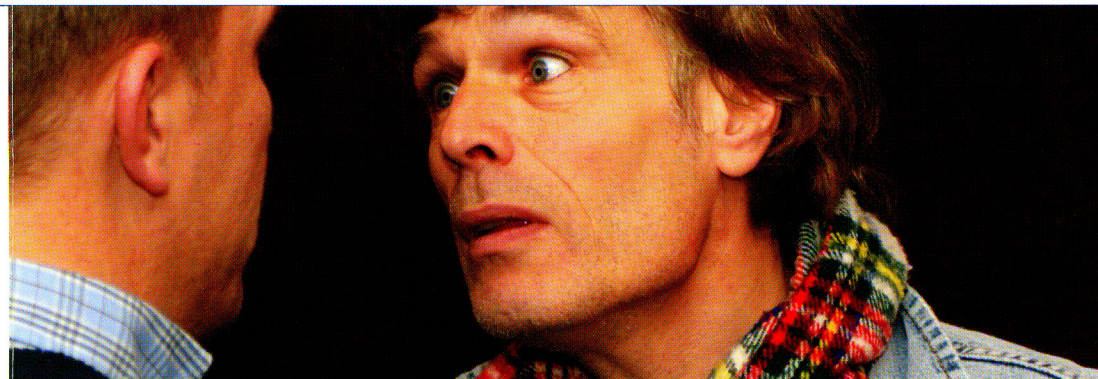


denken
(instrumentele agressie)

handelen

voelen
(angst)

voelen
(frustratie agressie)



Agressie Voorkomen ▼

WEIGEREN VAN EEN VERZOEK

- Reden verzoek navragen

Nee-verkopen

- Inzicht tonen in het verzoek
- Nee "brengen"
- Alternatief geven

CORRIGEREN VAN REGELOVERSCHRIJDEND EN STOREND GEDRAG

- Regeloverschrijdend gedrag benoemen
- Neutraal informatie verzamelen

Gedrag afwijzen

- Inzicht tonen in het gedrag
- Argument geven
- Alternatief geven

SLECHTNIUWSGESPREK

- Korte inleiding
- Direct slechtnieuws meedelen
- Slechtnieuws toelichten
- Reactie opvangen
- Alternatief geven

Agressie Hanteren ▼

AFLIEDINGSTECHNIEK

Heeft als doel de agressieve persoon af te leiden.

- Humor
- Ander gespreksonderwerp inbrengen
- Aanbieden van een time-out
- Actie waardoor de agressor op een ander been wordt gezet
- Alternatief bieden of laten verwoorden
- Af laten reageren

BUIGTECHNIEK

Heeft als doel de agressor te helpen om zijn frustratie te uiten.

- Boosheid benoemen
- Beweegredenen navragen
- Begrip tonen

CONFRONTATIETECHNIEK

Heeft als doel de agressor te begrenzen bij verbaal agressief grensoverschrijdend gedrag. De confrontatietechniek kan worden onderscheiden in:

• Lichte confrontatie

- Noem de naam van de ander
- Zeg wat de ander concreet doet
- Benoem het effect van het gedrag
- Zeg wat je niet en wat je wel wilt van de ander

• Krachtige confrontatie

- Roep krachtig en luid HO-STOP
- Wijs direct het gedrag af
- Noem de norm of regel
- Zeg duidelijk wat je van de ander wilt

• Consequenties schetsen

- Gebruik de of-of vorm
- Bij aanhoudende verbale agressie direct de consequentie uitvoeren