

Omgaan met verbale agressie

Agressie/lastig gedrag



Omgaan met verbale agressie

Tips

- Laat de ander niet je spanning bepalen.
- Probeer van de emotie weer in het denken te komen.
- Bereid je (voor zover mogelijk) goed voor.
- Breng de boodschap direct aan het begin van het gesprek.
- Wees duidelijk, zakelijk, direct en to-the-point.
- Breng het nieuws niet mooier dan het feitelijk is.
- Wees stil om de ander te laten reageren.
- Laat de ander stoom afblazen; neem daar de tijd voor.
- Luister, stel vragen, benoem emoties en vat samen.
- Probeer de ander niet te troosten.
- Voer kort en bondig (maximaal 3!) argumenten aan.
- Houd voet bij stuk: beslissing is onomkeerbaar en niet onderhandelbaar.
- Bespreek oplossingen pas aan het eind; maak hiervoor eventueel een vervolgspraak.
- Zorg voor een rustige ruimte waar je niet gestoord wordt en neem de tijd voor het gesprek.
- Zorg altijd voor contact!