

Ongewenst gedrag

Tips bij frustratie agressie

zie ook:



Bij frustratie agressie wordt iemand gefrustreerd en agressief doordat er onverwacht iets vervelends is gebeurd. De persoon heeft niet de intentie agressief te zijn, maar hij of zij wordt boos en reageert primair.

Wat kun je doen bij frustratie agressie?

- Luister en kijk naar de ander terwijl hij of zij stoom afblaast.
- Herhaal wat de ander gezegd heeft.
- Toon begrip voor de frustratie, niet voor de agressie.

'Ik begrijp dat u het vervelend vindt dat uw voertuig nog niet klaar is.

Ik wil graag kijken wat er gebeurt is, maar alleen als u op een normale toon tegen mij praat.'

Helpt dit niet?

- Handel dan verder als bij intimidatie (tipkaart 2).
- Is er een fout gemaakt, door jou of jouw bedrijf? Maak dan je excuses.
- Laat weten wat jij wel en niet kan doen en maak daar afspraken over.
- Rond het gesprek af. Zo mogelijk positief, bv. met een kopje koffie.

Meer informatie op www.oomt.nl



2

Ongewenst gedrag

Tips Intimidatie

Bij intimidatie gedraagt iemand agressief en onder respectloos gedrag om een doel te bereiken. Beroofd en expressie wordt de druk die jou op.

Wat kun je doen?

- Gaat direct je grens aan.
- Gaat niet toe op een normale manier het gesprek wilt voortzetten. Ik wil graag luisteren en praten, maar niet als ik zich afgedrukt.

Helpt dit niet?

- Gaat de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. Ik mag niet van bedragnen, dan help ik u verder of u verteld het punt zonder een vertaling.
- Beëindigt het gesprek of roep een hulpgevende of collega erbij.
- Sta in extreme gevallen uit in je bedrijf of door 112 te bellen.

Meer informatie op www.artemid.nl/ongewenstgedrag

www.oomt.nl

3

Ongewenst gedrag

Tips Emotionele chantage

Iemand die emotioneel chantage speelt is op je schuldgevoel en probeert daarmee iets voor je te krijgen. Vanuit angstigheid wordt je voor het blok gezet.

Wat kun je doen?

- Luister goed en herhaal wat de ander heeft gezegd. Toon begrip voor de situatie en voor de frustratie, niet voor de druk die hij op je wilt zetten.
- Gaat direct je grens aan. Laat weten wat je wel en niet kan doen.

Helpt dit niet?

- Gaat niet toe op een normale manier het gesprek wilt voortzetten.
- Gaat de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. Ik wil de nu bereid of accepteer mijn keuze, die vertelt het punt.
- Beëindigt het gesprek of roep een hulpgevende of collega erbij.

Meer informatie op www.artemid.nl/ongewenstgedrag

www.oomt.nl

Ongewenst gedrag

Tips intimidatie

zie ook:



Bij intimidatie gebruikt iemand agressie en ander respectloos gedrag om een doel te bereiken. Bewust en expres voert diegene de druk op jou op.

Wat kun je doen?

- Geef direct je grens aan.
- Geef aan dat je op een normale manier het gesprek wilt voortzetten.
'Ik wil graag luisteren en praten, maar niet als u zich zo gedraagt.'

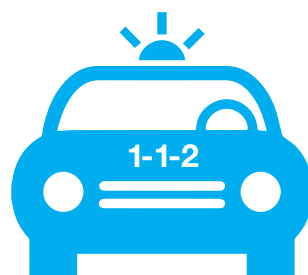
Helpt dit niet?

- Geef de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. *'U stopt met uw bedreigingen, dan help ik u verder. Of u verlaat het pand zonder uw voertuig.'*

Helpt dit niet?

- Beëindig het gesprek of roep een leidinggevende of collega erbij.
- Sla in extreme gevallen alarm in je bedrijf of door 112 te bellen.

Meer informatie op www.oomt.nl



oomt
www.oomt.nl

Ongewenst gedrag 1

Tips bij frustratie agressie

Bij frustratie agressie wordt iemand gefrustreerd en agressief doordat er onverwachts iets onverwachts is gebeurd. De persoon heeft vaak de intentie agressief te zijn, maar hij of zij wordt boos en reageert primaal.

Wat kun je doen bij frustratie agressie?

- Luister en kijk naar de ander terwijl hij of zij uitroep uitlaat.
- Herhaal wat de ander gezegd heeft.
- Maak gebruik van de frustratie, niet voor de agressie.
- Toegespit dat u het verstand vindt dat uw verloop nog niet klaar is, is het goed bidden voor de afgevoerd, maar alleen als u op een normale baan lopen wilt gaan!

Helpt dit niet?

- Herhaal dan verder als bij intimidatie (Stuur 112)
- Ga een paar minuten, door jou of door het pand? Maak dat in eenzaam.
- Laat weten wat jij wilt en wat kan dan en maak daar afspraken over.
- Maak het gesprek af. De mogelijk worden, by niet een klap klatte.

Meer informatie op www.artemidat.nl/ongewenstgedrag

www.oomt.nl

Ongewenst gedrag 3

Tips Emotionele chantage

Iemand die emotioneel chantage speelt is op je schuldgevoel en probeert daarmee iets voor u te krijgen. Vaak zal hij of zij u voor het blok zetten.

Wat kun je doen?

- Luister goed en herhaal wat de ander heeft gezegd. Toen begrijp voor de situatie en voor de frustratie, niet voor de druk die u op u wordt gezet.
- Geef duidelijk je grens aan. Laat weten wat je wel en niet kan doen.

Helpt dit niet?

- Ga een paar minuten, door jou of door het pand? Maak dat in eenzaam.
- Gaaf de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. 'U stopt met uw bedreigingen, dan help ik u verder. Of u verlaat het pand zonder uw voertuig.'
- Beëindig het gesprek of roep een leidinggevende of collega erbij.

Meer informatie op www.artemidat.nl/ongewenstgedrag

www.oomt.nl

Ongewenst gedrag

Tips Emotionele chantage

zie ook:



Ongewenst gedrag 1

Tips bij frustratie agressie



Bij frustratie agressie wordt iemand gefrustreerd en agressief doordat er onverwachts iets veranderd is of gebeurt. De persoon heeft vaak de intentie agressief te zijn, maar hij of zij wordt boos en reageert primaal.

Wat kun je doen bij frustratie agressie?

- Luister en kijk naar de ander terwijl hij of zij uitroep uitlaat.
- Herhaal wat de ander gezegd heeft.
- Gaan terug op wat de frustratie, niet naar de agressie.
- Toon begrip dat u het verstand vindt dat uw vertoeg nog niet klaar is, in het gesprek blijft u er gebreukloos, maar alleen als u op een normale toon tegen hij praat!

Helpt dit niet?

- Herhaal dan verder als bij intimidatie (pagina 2)
- Als u een heel gevoel, door jou of door hem/haar? Maak dat in eenzaam.
- Laat weten wat jij wilt en wat kan doen en maak daar afspraken over.
- Het kan gepast of te moeilijk voelen, het moet een klap klap.


Meer informatie op www.artsmiddel.nl/ongewenstgedrag



oomt
www.oomt.nl

Ongewenst gedrag 2

Tips intimidatie



Bij intimidatie gebruikt iemand agressie en ander respectieus gedrag om een doel te bereiken. Doordat een gesprek wordt gestopt of wordt afgebroken.

Wat kun je doen?

- Geef direct je grens aan.
- Geef aan dat je op een normale manier het gesprek wilt voortzetten.
- Het gesprek is niet van je, maar het is van jou en de ander.


Helpt dit niet?

- Geef de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. 'Vraag met een bevestiging, dat heb ik u eerder. Of u vertoet het punt zonder een vertoeg.'

Helpt dit niet?

- Beëindig het gesprek of roep een leidinggevende of collega erbij.
- Stuur in extreme gevallen alarm in je bedrijf of naar 112 te bellen.

Meer informatie op www.artsmiddel.nl/ongewenstgedrag



oomt
www.oomt.nl

Iemand die emotioneel chanteert speelt in op je schuldgevoel en probeert daarmee iets voor elkaar te krijgen. Vanuit zieligheid word je voor het blok gezet.

Wat kun je doen?

- Luister goed en herhaal wat de ander heeft gezegd. Toon begrip voor de situatie en voor de frustratie, niet voor de druk die op jou wordt gezet.
- Geef duidelijk je grens aan. Laat weten wat je wel en niet kan doen.

Helpt dit niet?

- Geef aan dat je je door de ander gemanipuleerd voelt en dat je je niet laat manipuleren.
- Geef de persoon de keuze: stoppen met agressie of doorgaan met als gevolg dat het gesprek beëindigt. *'Ik wil dat u nu kiest, óf u accepteert mijn voorstel, óf u verlaat het pand.'*
- Beëindig het gesprek of roep een leidinggevende of collega erbij.

Meer informatie op www.oomt.nl