



Triage, lastige cliënten

Hans Kaldenbach
Amar El Ajjouri

www.hanskaldenbach.nl

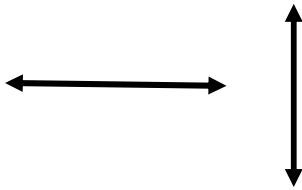
Doel:

- **Begrijpen**, snappen, kunnen inleven
Verstand + gevoel
Noodzakelijk voor professionaliteit
- **≠ Begrip**. Er begrip voor hebben, het goedvinden. Het ermee eens zijn
Oordeel, norm
Niét nodig voor professionaliteit

Omgaan met lastige situaties

U kunt de wind niet veranderen
Maar hoe de zeilen staan...
... bepaalt u zelf

Hoe kijken cliënten naar u? -1-



Hoe kijken cliënten naar u? -2-

- De wereld is rechtvaardig voor iedereen. Als je normaal doet... Je hoort erbij.
→Ontspannen 'respect' gevoel
- Ze (autoriteiten) zijn tegen ons. Ons soort mensen wordt altijd gepiepeld.
Gevoel: wantrouwen, buitengesloten
→Kort lontje: 'respect' permanent op spanning

Achtergrond van 'agressie'

- Uit frustratie, wanhoop, teleurstelling, schrik, verbazing, etc.
- Als poging u te intimideren, druk uit te oefenen.

Lastige situaties: primaire reacties:

Uw automatische, primaire impuls:

- Vechten
- Vluchten
- Verstijven

Professioneel reageren:

Professioneel: u hebt dan een keuze uit **vijf**:

- Vechten
- Vluchten
- Verstijven

- Verbinding zoeken (judo)
- Verbreken, afweren, grensstellen zonder in gevecht te gaan

Vechten (karate):

U snapt toch wel dat u dat formulier bij zich moet hebben
Daar kunnen we niet aan beginnen
U vindt dat wel normaal, ik vind dat helemaal niet normaal
Dat zou een mooie boel worden
Dat zijn we hier niet gewend
U bepaalt dat helemaal niet, toevallig ben ik hier degene die...

N.B.

Als u hierop terug wilt komen:
Ik merk dat ik het net niet zo goed heb gezegd
Wat ik net zei, ik bedoelde eigenlijk...

Verbindend reageren (judo):

Ik kan me voorstellen dat u dat tegenvalt.
Ik leef met u mee, maar daar kan ik niets aan veranderen.
U had blijkbaar gedacht dat het makkelijk op te lossen zou zijn.
Ik zie dat u daar heel anders over denkt.
Ik zie dat u er wanhopig van wordt.
Vroeger was dat inderdaad anders.
Dit is een teleurstelling voor u, ik zie het.
Ik zie dat u het er moeilijk mee hebt.
Erg goed dat u dat vraagt, daarnaar informeert.
U kunt niet weten dat het veranderd is.
Veel mensen denken dat maar het is (helaas) niet zo.
Wij horen / Ik hoor wel vaker dat iemand dat denkt.

Verbreken, afgrenzen, afweren

Afgrenzen zonder te vechten:

U zegt nu dingen tegen mij die ik niet wil.
Als u daarmee doorgaat, stop ik dit gesprek
Ik wil niet dat u zo tegen me praat. Ik stop dit gesprek
U probeert mij te beledigen, ik help u niet verder. Of:
Ik voel mij door u beledigd, ik help u niet verder.
Ik wil niet dat u zo over mij / over mijn collega praat.
Ik geef u respect, ik wil dat u mij ook respect geeft.
U bent nu over mijn grens gegaan, ik bel de balie (niet
Instemming vragen maar stellend).

Grenzen stellen.

- **Judo**

Eerst contact leggen &
Niet afbranden('respect') &
Vragen om gedragsverandering
(= meebuigend ombuigen!)

- **Karate**

Confronteren. Meteen een grens stellen.
- Beschadigend, gedrag & persoon afgewezen
- Neutraal, 'respectvol'. Alleen het gedrag afwijzen

N.B. Kickboksen en aikido