

*Leerregel: agressie van de gesprekspartner(s) verminder je door*

- (1) *je kalmte te bewaren/herwinnen*
- (2) *actief te tonen dat je luistert*
- (3) *te tonen dat je wil begrijpen*
- (4) *geduldig te herhalen waar nodig*

VERKLARING/DETAILS:

**(1) je kalmte te bewaren/herwinnen**

- Je zou deze methodes eens voor jezelf kunnen uitproberen/combineren:
- Voer een innerlijke dialoog met jezelf waarbij je de negatieve gevolgen voor ogen houdt als jij ook boos wordt, bv.: *"Dan kom ik niet professioneel over, dan verliezen we misschien de klant, dan wordt het erger, dan kan het fysiek geweld worden"* enz...
  - Doe aan zelfinstructies die je zelfvertrouwen in je kalmte bevestigen, bv.:  
*"Je kunt kalm blijven. Je hebt dit al bewezen."*  
*"Komaan! Ik hoef hier niet op in te gaan, ik kan dit kiezen."*
  - Beeld je actief in dat je in een rol zit met een maatschappelijk nut, bv. een lera(r)er(es) die met gedragsgestoorde kinderen moet omgaan.
  - Tel langzaam terug van 20 tot 1.
  - Gebruik een mindfulnessstechniek door je volle aandacht op één ding te richten, bv. je ademhaling, het aantal slagen per minuut van je hart, de koelte van een glas water (je vingertoppen, je lippen, je mond, je keel...).

**(2) actief te tonen dat je luistert**

- De kern herhalen (met de woorden van de boze persoon).
- Instemmend knikken, je hoofd eventueel wat schuin houden als teken van aandacht, instemmend hummen.

**(3) te tonen dat je wil begrijpen**

- Dit doe je in eerste instantie door ondersteunende lichaamstaal en gelaatsexpressie – als je niet wil begrijpen is de kans groot dat je lichaamstaal dit verraadt.
- Een licht (!) zachter stemgebruik dan de ander te hanteren.
- Eventueel door te vragen met open vragen, bv.: *"Wat wou je eigenlijk bereiken? Wat ergert jou hieraan? Wat had je verwacht?"*
- Normaliseer waar mogelijk, bv.: *"Ik kan dat begrijpen, veel mensen zouden boos worden als..."*.

**(4) geduldig te herhalen waar nodig**

