Agressie Lente ten Brink

Opdracht: Het interview

**Situatie**

Wat was de situatie? Ik zat achter de kassa en vervolgens werd er een man boos, omdat ik op dat moment geen tweede kassa erbij had geopend en de rij 1 klant langer werd. De klant werd bozer en bozer, maar op dat moment was er niemand die snel kon bijdraaien. De man reageerde daarom zijn woede op mij af. Ik schrok van de man en heb mijn leidinggevende gevraagd wat ik moest doen. Daarna vroeg ik of een collega mij kon overnemen, zodat ik rustig kon worden van mijn schrik.

Wie waren erbij betrokken? Op dat moment ikzelf, de rij klanten en mijn leidinggevende.

Waar speelde zich af? ` Dit speelde zich af in de Lidl waar ik eerst werkte.

**Taak**

Wat was je taak? Mijn taak was om zo snel mogelijk de mensen laten afrekenen als ze bij de kassa kwamen. Mijn taak was om de rij niet te lang te laten worden (Lidl: derde in de rij, kassa erbij!).

Welke rol speelde jij? Mijn rol als kassamedewerker is op dat moment de leidende rol in deze situatie. Ik ben op dat moment de baas en ik beslis wanneer er een kassa bij komt, niet de klant. Ik moest op dat moment sterk in mijn schoenen staan om tegen het onrecht van de klant in te gaan.

**Actie**

Hoe reageerde je? Mijn reactie was eerst geschrokken en aangevallen. Daarna voelde ik mij geïrriteerd, omdat hij mijn werkzaamheden zat te bekritiseren en dat recht had hij in mijn ogen op dat moment niet. Zodra ik achter mijn kassa wegging merkte ik dat ik best geschrokken was en heb ik een paar traantjes laten vallen.

Hoe heb je dit toen aangepakt? Ik merkte dat de man een agressieve houding naar mij had en daarom heb ik direct mijn leidinggevende verteld wat er gebeurde. Op dat moment kon hij ook vrij weinig doen, want we liepen achter met de planning en hij was alleen agressief met woorden en lichaamstaal. Een hele lieve collega van mij heeft mij toen snel overgenomen, zodat ik even tot rust kon komen.

**Resultaat**

Wat was het resultaat van je handelen? Op dat moment had het niet uitgemaakt of ik het gedrag van de man negeerde of dat ik er op inging. Ik merkte aan zijn houding dat hij al geïrriteerd was. Ik denk dat ik voor mijzelf beter stil had kunnen zijn en het gedrag negeren. Nadat ik mijn baas informeerde was het kwaad al geschied en de man behoorlijk boos. Het resultaat van mijn handelen was dus een geïrriteerde klant en zelf was ik van slag.

Hoe werd hier op gereageerd door anderen? Het gedrag van de man tegenover mij was onredelijk en daarom kreeg ik een paar medelijdende en bemoedigende blikken. Een paar klanten zeiden ook tegen mij dat ze het niet vonden kunnen hoe hij zich gedroeg. Ik heb dat allemaal gewaardeerd en tegelijkertijd bedacht ik mij ook van, oke maar waarom zei niemand er dan wat van? Mijn antwoord was op dat moment kuddegedrag.

**Reflectie**

Was je tevreden met het resultaat? Nee, want ik had liever gewild dat de klant ook met een lach op zijn gezicht de winkel verliet, maar zoals ik al zei de man had al irritaties en ik denk dat ik op dat moment de emmer liet overlopen. Ik denk dat er vrij weinig veranderd had kunnen worden. Ik vind het belangrijk dat ik zelf geen last krijg van zulke nare reacties en ik merk tegenwoordig dat ik bepaalde reacties van klanten die ik als onaardig ervaar dat ik die negeer.

Zou je het de volgende keer anders aanpakken? De volgende keer negeer ik het gedrag en zal ik er niet meer op ingaan.

Opdracht Roos van Leary

Tiny is heel onderdanig naar Lau, wanneer hij zit te schelden. Ze reageert niet altijd terug op verbale manier, maar ook met gezichtsuitdrukkingen. Op het laatst moet ze heel erg om hem lachen met zijn aambeien. Met haar gedrag laat ze zien dat ze een rol aanneemt aan de rechteronderkant van de Roos van Leary, dat wil zeggen een volgende., meewerkende rol.

Lau laat heel agressief gedrag naar Tiny zien, want hij scheld constant en zijn houding en intonatie zijn erg geïrriteerd. Op het einde merk je aan hem, ook al scheld die nog steeds, dat het niet meer agressief is. Met zijn gedrag laat hij zien dat hij een rol aanneemt aan de bovenkant van de Roos van Leary, dat wil zeggen een leidende, concurrerende rol.

Opdracht agitatie

Ik beantwoord de vraag vanuit mijn rol bij mijn stage.

Wat kan ik als professional doen op het moment dat iemand geagiteerd is? Zodat het niet verder escaleert.

Wanneer iemand geagiteerd gedrag vertoont, zou ik eerst vragen wat er is en als die gedrag vertoont wat een irritatie kan geven aan de andere personen, dan neem ik hem/haar mee naar een andere ruimte om het gedrag te bespreken. Ik zou hem vertellen wat voor gedrag hij laat zien en wat voor invloed dat heeft op mij en de andere kinderen. De persoon in kwestie kan dan reageren of niet reageren. Wanneer de persoon reageert en vertelt wat hem dwars zit, ga ik hem vragen stellen van hoe kunnen we dit nu oplossen of wat kunnen we nu doen om je beter te laten voelen?. Wanneer de persoon niet reageert, zou ik hem willen verzoeken eerst even een plekje voor zichzelf te zoeken, te kalmeren of te doen wat nodig is om zichzelf weer goed te voelen. Wanneer de persoon zich weer goed voelt, kan hij/zij zich weer aansluiten bij de groep.

Opdracht dreigend gedrag

Ik antwoord de vraag vanuit mijn rol bij mijn stage

Wat kan ik als professional doen op het moment dat iemand agressief gedrag laat zien? Zodat het niet verder escaleert.

Op het moment dat iemand agressief gedrag laat zien, ga ik hem/haar meteen afzonderen van de groep, ook voor de veiligheid van de andere kinderen. Woede kan van alles betekenen, maar meestal is het een tussenfase voor iets wat je echt dwars zit. Woede is meestal een beschermingsmechanisme voor iets wat je kwetst of verdriet doet. Wanneer de persoon niet voor rede vatbaar meer is vanwege zijn dreigende en agressieve houding, zou ik hem eerst uit laten razen totdat die weer normaal kan reageren. Daarna ga ik het gesprek aan, waar komt dit vandaan, wat zorgde ervoor dat je zo reageerde? Daarna oplossingsgericht te werk gaan, hoe kunnen we ervoor zorgen dat je niet meer zo reageert? Wat heb je ervoor nodig? En hoe kan ik je daarin ondersteunen?

Wanneer de persoon weer voor rede vatbaar en niet meer agressief gedrag vertoont, kan die zich weer aansluiten bij de rest van de groep