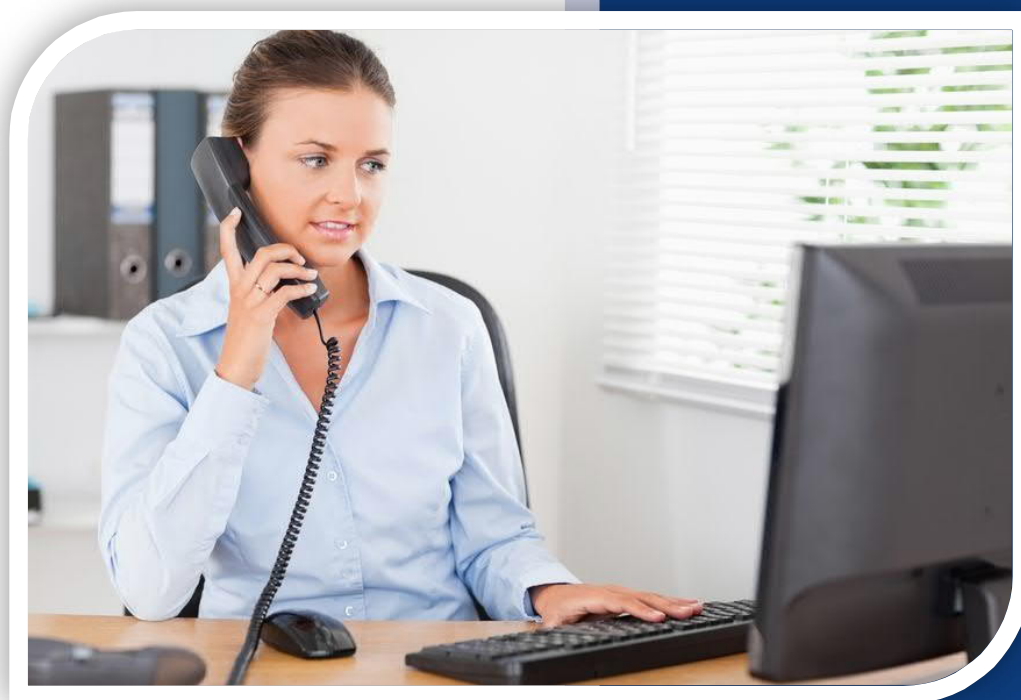


Omgaan met emoties en agressie aan de telefoon



Inhoudsopgave

Zo voert u een goed telefoongesprek.....	3
Gespreksregulatie en feedback	3
Een lastige tante	3
Laat u niet afleiden	3
Volledige aandacht	4
Lichaamstaal tijdens het bellen	4
Aandacht voor uw stemgebruik	4
Een vrolijk gezicht	4
Een goede lichaamshouding	4
Gebaren voor een dynamisch gesprek.....	5
Hoe houdt u de telefoon vast?	5
Blijf rustig.....	6
De opbouw van een gesprek	6
Gespreksopening.....	6
Boosheid aanhoren	6
Actief luisteren	6
Samenvatten	6
Wees bewust van uw stemgebruik.....	6
Ombuigen	8
Begrenzen	8
Negeren	9

AGRESSIE AAN DE TELEFOON

Zo voert u een goed telefoongesprek

De telefoon is een onmisbaar medium in onze moderne tijd en zeer geschikt voor het aangaan van het eerste contact tussen zakenpartners en het maken van afspraken. De telefoon heeft hierbij verschillende voordelen, zoals snelheid en het gemakkelijk overbruggen van afstand. Als u echter een gesprek van persoonlijke aard wilt voeren, doet u dat beter onder vier ogen en niet via de telefoon. Een telefonisch contact heeft namelijk veel beperkingen voor wat betreft de wederzijdse interpretatie van lichaamstaal. Dit heeft effect op het verloop van het gesprek. Telefoneren doet u vooral met uw stem. Toch blijft lichaamstaal zelfs tijdens een telefoongesprek een nuttig communicatiemedium.

Gespreksregulatie en feedback

Door het ontbreken van lichaamstaal (zoals oogcontact en gebaren) is de gespreksregulatie tijdens een telefoongesprek een stuk lastiger. Zo komt het tijdens een telefoongesprek vaker voor dat beide gesprekspartners door elkaar heen praten dan bij een face-to-face contact. Emoties, spanning en nervositeit zijn door de telefoon ook niet altijd even goed waarneembaar. Om deze reden kiezen sommige mensen er juist voor om emotionele boodschappen, slecht nieuws en leugentjes via de telefoon te communiceren. Dit maakt informatie via de telefoon soms minder betrouwbaar voor de ontvanger. Ook de wederzijdse feedback is bij een telefoongesprek onduidelijker. U kunt minder gemakkelijk waarnemen of uw gesprekspartner uw boodschap goed heeft begrepen en wat hij er van vindt. Als hij tenminste al luistert, want ook dat is bij een telefoongesprek niet eens altijd even duidelijk. Zolang u uw gesprekspartner niet kunt zien, kan hij met heel andere zaken bezig zijn en alleen maar doen alsof hij luistert. Uw informatie zal hem dan niet of slecht bereiken.

Een lastige tante

Misschien herkent u de volgende situatie. Na een vermoeiende werkdag zit u 's avonds gezellig met uw partner op de bank te kijken naar uw favoriete soap. Plotseling gaat de telefoon. Het blijkt een tante te zijn die even 'lekker' wil bijpraten. Uw tante is nogal lang van stof en daar heeft u nu niet zoveel zin in. Vermoeid kijkt u uw partner aan, tuit uw lippen, fronsst uw wenkbrouwen en kantelt uw hoofd heen en weer: 'Tjonge jonge, dat heb ik weer!'. Dan grijnst u naar uw partner en houdt de hoorn demonstratief 20 centimeter van uw oor. De bellende tante heeft geen weet van uw non-verbale onderonsje en doet nietsvermoedend haar verhaal. U zegt af en toe hm, hm in de hoorn terwijl u uw tv-programma tracht te volgen.

Laat u niet afleiden

Uw ongelukkige tante zal misschien nooit ontdekken dat u helemaal niet naar haar heeft geluisterd. En wellicht maakt dat ook niet eens zoveel uit. Toch zijn er verbazingwekkend veel mensen die ook hun zakelijke telefoontjes op een vergelijkbare manier voeren. Terwijl ze een klant of zakencontact aan de telefoon hebben, proberen zij een gesprek tussen collega's in dezelfde ruimte te volgen. Al bellend versturen ze een SMS-je of ze checken hun e-mail. Dat lukt gemakkelijk want de gesprekspartner aan de andere kant van de lijn kan hen toch niet zien. Veel mensen denken dat ze wel twee dingen tegelijk kunnen. Toch blijkt dit behoorlijk ten koste te gaan van hun concentratie. Evenals u minder goed kunt autorijden terwijl u telefoneert, kunt u minder goed telefoneren als u ondertussen andere dingen doet. Een telefoongesprek vergt zelfs meer aandacht dan een tweegesprek in aanwezigheid van de ander omdat we aan de telefoon de non-verbale signalen van onze gesprekspartner missen. Ook kunnen we onze eigen woorden niet ondersteunen door middel van lichaamstaal.

Volledige aandacht

Als u een zakelijk telefoongesprek voert, geef dan uw volledige aandacht aan dat gesprek. Als u van plan bent te bellen, kijk dan vooraf door wat u zou kunnen worden afgeleid. Zorg voor een prikkelarme omgeving. Als er veel lawaai van buiten komt, sluit dan uw deur en/of ramen. Laat anderen weten dat u niet gestoord wilt worden. Laat u ook niet afleiden door uw pc, papieren op uw bureau of andere zaken in uw omgeving. Op deze manier bent u goed voorbereid op het gesprek en staat u open voor wat uw gesprekspartner te vertellen heeft.

Hoedt u voor niet te identificeren geluiden zoals krabben in uw hals, mompelen of zuchten: de telefoon versterkt elk geluid. Als u uw collega iets wil toefluisteren, dek de hoorn dan niet af met uw hand. Dit geeft een vervelend gekraak, waarbij u de klant bovendien overduidelijk laat blijken dat u geheimen voor hem heeft. Gebruik liever de 'mute'-optie. Beter té discreet dan dat de persoon aan de andere kant van de lijn iets van uw ruggespraak bemerkt. Overigens is het ook belangrijk er voor te zorgen dat uw gesprekspartner zich optimaal kan concentreren op het gesprek. Vraag of het gesprek hem schikt en of hij vrij is om te spreken.

Lichaamstaal tijdens het bellen

Tijdens een telefonisch verkoopgesprek kan uw gesprekspartner uw gebaren, gesticulatie, gelaatsuitdrukking en mimiek niet waarnemen. U kunt geen oogcontact maken en ook niet variëren in afstand of de klant aanraken. Toch dient u uw lichaamstaal zeker niet in de kast te leggen. Een goed gebruik van lichaamstaal tijdens een telefoongesprek zorgt ervoor dat u aandachtiger, standvaster, oprechter en vriendelijker overkomt. Uw gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en gebaren hebben namelijk effect op uw stem.

Aandacht voor uw stemgebruik

De non-verbale expressie tijdens uw telefoongesprek wordt voornamelijk bepaald door de klank van uw stem. 38 procent van onze communicatie is gewoonlijk gebaseerd op onze stemtaal, maar bij een telefoongesprek is dat nog veel meer. U compenseert het gebrek aan lichaamstaal aan de telefoon dus door uw stem optimaal te gebruiken. Tijdens een zakelijk telefoongesprek dient u duidelijkere intonatie in uw stem te leggen dan bij een face-to-face contact. Spreek langzaam en rustig: uw uitzetting moet helderder zijn en minder snel dan tijdens een gesprek onder vier ogen. Een rustige ademhaling geeft meer impact aan uw woorden. Door uit te ademen voordat u de hoorn opneemt en u even te ontspannen komt uw stem vaster over.

Een vrolijk gezicht

Zorg ook aan de telefoon voor een ontspannen gezichtsuitdrukking en glimlach veel! Uw glimlach is namelijk direct hoorbaar in uw stem. Door positieve chemische reacties die de glimlach in uw hersenen veroorzaakt, komt u vriendelijker over. Op deze manier geeft u uw gesprekspartner de oprechte indruk dat u blij bent hem te horen. Kost het u moeite te glimlachen zonder dat u iemand kunt zien? Pak in dat geval een spiegel en glimlach naar uzelf terwijl u belt.

Een goede lichaamshouding

Uw lichaamshouding heeft een directe invloed op uw stem. Ook uw telefoonstem wordt daardoor beïnvloed. Probeer het maar eens uit: als u tijdens een telefoongesprek uw rug strekt en uw hoofd opricht, wordt uw stem vanzelf wat luider. Als u heen en weer loopt en drukke gebaren maakt, gaat u steeds sneller spreken. Door op één plaats te blijven komt u juist iets rustiger over. Als u staande telefoneert komt u zelfbewuster over dan zittend. Zittende mensen praten zachter en komen geremder over. Als u niet kunt staan, zorg er dan in ieder geval voor dat u rechtop zit. Als u over uw bureau hangt, zal uw stem 'vallen'.

Gebaren voor een dynamisch gesprek

Het kan een komisch gezicht zijn wanneer u een collega aan de telefoon ziet die hevig aan het gebaren is naar de persoon aan de andere kant van de lijn. Als de collega aan zijn onzichtbare gesprekspartner vertelt hoe hij ergens heen moet rijden, ondersteunen zijn handen de woorden links en rechts. Hij knikt hevig met zijn hoofd, glimlacht en wijst met zijn vinger naar de kaart die hij op zijn bureau heeft liggen. Gedraagt uw collega zich belachelijk omdat de ander hem toch niet kan zien? Nee, zeker niet! Als u telefoneert, betekent dat niet dat u uw gebaren maar in de kast moet leggen. Gebaren werken ook op afstand en verhelderen uw voorstellingsvermogen, gevoel en denken. Dit beïnvloedt ook de wijze waarop u zich uitdrukt. Wanneer u tijdens het telefoneren uw armen en handen beweegt, wordt ook uw woordgebruik beeldender. Als u gesticuleert terwijl u spreekt, bewerkstelligt u een beter, levendiger contact. Uw gebaren zorgen voor een dynamisch gesprek. Zorg ervoor dat u tijdens uw telefoongesprek voldoende ruimte heeft om gebaren te maken. Neem bij voorkeur een stoel zonder armleuningen als u belt. Hierdoor zult u zich vrijer kunnen bewegen.

Hoe houdt u de telefoon vast?

Volgens de psycholoog David Lewis maakt het verschil met welke hand u de telefoon vasthoudt. Als u de hoorn met uw linkerhand vasthoudt activeert u daarmee uw rechter hersenhelft, die uw gevoel regelt. Hierdoor klinkt uw stem vriendelijker. Dit laatste geldt overigens alleen voor rechtshandigen. Bij linkshandige mensen geldt dit volgens de psycholoog precies andersom.

**Ontevreden en tierende cliënten, boze mensen
die hun belang eisen. Hoe staat u hen te woord aan de telefoon?
De basisprincipes van telefoneren op een rijtje.**

Nietsvermoedend neemt u op uw werk de telefoon op. U maakt kennis met een beller die u en de organisatie uitmaakt voor alles wat mooi en lelijk is. Hij is boos, omdat hij denkt 'recht' te hebben op uitkering, omdat u zijn verwachtingen niet kunt waarmaken, of omdat de uitkering in zijn ogen onvoldoende is. Of hij is gefrustreerd omdat hij heeft gehoord 'uit bemiddeld' te zijn.

Vaak zijn aan het telefoongesprek al andere ervaringen en gesprekken voorafgegaan. Wanneer gebeurtenissen zich opstapelen of herhalen en boosheid niet wordt weggenomen, kan agressief gedrag het resultaat zijn.

Doordat mensen elkaar tijdens een telefoongesprek niet zien, voelen ze zich vrijer om frustraties te uiten. Klanten zullen zich daardoor ook sneller agressief gedragen. Hoe gaat u daarmee om en hoe voorkomt u dat een gesprek escaleert? Eén van de belangrijkste regels: geef een boze beller de gelegenheid zijn grieven te uiten en ga een verhitte discussie uit de weg.

Realiseer dat de woede niet op u persoonlijk is gericht

Blijf rustig

Door zorgvuldig en geconcentreerd te luisteren voorkomt u agressie. Wanneer mensen toch boos worden, voelt u zich waarschijnlijk overrompeld en aangevallen. De adrenaline gaat stromen, u raakt geïrriteerd en staat klaar om zich te verdedigen. Het is dan belangrijk rustig te blijven. Dit wordt eenvoudiger wanneer u 'uit het gesprek stapt' en zich realiseert dat de woede niet tegen u persoonlijk gericht is. Laat de ander spuien, erken diens emoties en ga vooral niet de strijd aan.

De opbouw van een gesprek

Een goede opbouw in een gesprek is erg belangrijk, maar hoe gaat dat?

Gespreksopening

Begin een gesprek altijd, met 'goedemorgen/goedemiddag', de naam van uw organisatie en vervolgens "u spreekt met..." en uw voor en achternaam. Deze volgorde is belangrijk omdat de beller altijd moet wennen aan uw stem, en soms het begin van uw groet kan wegvallen. Door te beginnen met goedendag wensen gaat geen informatie verloren. Wanneer u vanaf het begin merkt dat de ander boos of agressief is, negeert u deze emotie tot u zichzelf heeft voorgesteld

Boosheid aanhoren

Laat de beller eerst stoom afblazen en luister vervolgens goed naar wat hij wil. Stel rustig en duidelijk vragen om een helder beeld te krijgen en vat af en toe samen om te controleren of u hem goed begrepen hebt. Benoem de agressie van de ander wanneer deze het gesprek in de weg staat: "Ik hoor dat u boos bent". Hiermee erkent u de emotie van de beller en dit zal in veel gevallen de boosheid verminderen. Wanneer deze niet minder wordt en u vindt dat de fatsoensgrenzen worden overschreden bijvoorbeeld door seksuele toespelingen of racistische uitlatingen, kondig dan aan dat u het gesprek gaat beëindigen. Herhaal dat en beëindig het gesprek.

Actief luisteren

Noteer de naam en de klacht van de beller en schrijf steekwoorden op. Het is belangrijk altijd pen en papier bij de hand te hebben. Actief luisteren is de oren spitsen; niet alleen voor wat, maar ook voor hoe het gezegd wordt.

Samenvatten

Dit is een controlemiddel om te kijken of u alle punten die de beller belangrijk vindt ook als zodanig heeft opgemerkt. Dit kan in zinnen die beginnen met: "Als ik het goed begrijp..."

Wees bewust van uw stemgebruik.

Door tijdens een telefoongesprek bewust met uw stem om te gaan, kunt u agressief gedrag voorkomen of remmen. De stem bestaat uit vijf componenten, namelijk:

- tempo
- volume
- intonatie
- diepte en de stilte

Met het tempo bedoelen we de snelheid van spreken. Sommige boze bellers vallen de ander continu in de rede. U zult niet de enige zijn die dan (onbewust) sneller gaat praten, om de beller weinig ruimte te geven u

te onderbreken. Een onbedoeld neveneffect is dat u de ander dan ook geen tijd geeft de informatie te verwerken, wat irritatie (en de agressie) doet toenemen. Het is dus van belang rustig te blijven praten.

De tweede component van de stem is het volume. Het is een begrijpelijke reactie om harder te gaan praten wanneer iemand u onheus bejegent of tegen u schreeuwt. Door zelf te gaan schreeuwen neemt de boosheid van de beller niet af, het zal nog moeilijker worden het gesprek naar beider tevredenheid te beëindigen.

Met intonatie bedoelen we de toonzetting in het woordgebruik:

**U moet nu naar mij luisteren” klinkt wezenlijk anders dan:
“Ik wil u graag meer informatie geven...”**

Bij de diepte gaat het om de hoogte van de stem. Een lage stem brengt rust en zal de ander eerder kalmeren dan een hoge stem.

Let verder op de stiltes, de rustpauzes in een gesprek. Wanneer de beller agressief is, laat dan de stiltes niet te lang duren (maximaal 3 seconden). De ander vraagt zich dan af of u nog luistert “bent u er nog? ” of nog bozer wordt. Laat de beller dus regelmatig horen dat hij uw aandacht heeft.

Al deze componenten kunt u trainen. U ontwikkelt daardoor handvatten om bewust met agressie om te gaan en bent u in staat veel boosheid in een vroeg stadium te verminderen.

Laat de ander spuien, erken diens emotie en ga vooral niet de strijd aan.

✓ **Komen tot een “oplossing”.**

Stel een oplossing en eventuele alternatieven voor. Kies wel het juiste moment en herhaal het eventueel, want door de emoties kan het even duren voor de beller echt hoort wat u zegt.

✓ **Informereren over klachten afhandeling**

Geef de beller zo nodig de informatie die hij nodig heeft voor het indienen van een klacht.

✓ **De mate van tevredenheid controleren**

Vraag of u de beller nog ergens mee van dienst kunt zijn en of de situatie naar tevredenheid is opgelost.

✓ **Het gesprek beëindigen.**

Beëindig het gesprek door bijvoorbeeld de wens uit te spreken dat het in de toekomst beter zal gaan of door de beller sterkte toe te wensen.

Ombuigen

Bij emotioneel en verbaal agressief gedrag zijn met name het toepassen van afleidings- en buigtechnieken effectieve de-escalatie technieken.

Bij Afleidingstechnieken wordt de aandacht verlegd naar iets anders. Bij het toepassen van de Buigtechniek wordt meebewogen en ingegaan op het motief, onderliggende emoties en behoefte van het gedrag.

Afleidingstechniek: de aandacht van de agressor verleggen

- Humor
- Ander gespreksonderwerp inbrengen
- Aanbieden van time-out
- Aanbieden van fysieke activiteit
- Aandacht richten op gewenst gedrag
- Situatie veranderen
- Gedragsinstructie geven

Buigtechniek: ontladen en gedachten ordenen

- Concreet gedrag en emotie benoemen: ja-vangen
- Bewegredenen, motief en behoefte navragen
- Begrip tonen voor emotie en beweegredenen: ja-vangen
- Inzicht tonen in het gedrag en beweegredenen: ja-vangen

LSD technieken = Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Begrenzen

Bij de interventie begrenzen is het doel dat het grensoverschrijdende gedrag stopt. Gedrag beïnvloeden kan ook met de andere interventies, echter de meest duidelijke wijze waarop gedrag gestopt kan worden is met behulp van de Confrontatie techniek.

Confrontatietechniek: grenzen stellen

Expliciet je wens kenbaar maken in vragende of stellende vorm. (concreet gedrag, stoppen/ophouden)

- Ik wil je vragen te stoppen met.....
- Zou je willen ophouden met
- Ik wil dat je ophoudt met
- Gewenst gedrag benoemen

Ter beoordeling aanvullen met:

- Impact/gevoel: onplezierig, bang
- Waarde/norm/gedachten: respectvol
- Effect gedrag: kan ik niet goed naar je luisteren

Bij aanhoudend grensoverschrijdend agressief gedrag keuze en gevolg benoemen:
Gebruik de of- of...vorm

Gevolg uitvoeren bij aanhoudend grensoverschrijdend agressief gedrag

Non-verbale aandachtspunten bij de interventies zijn: alerte houding, afstand houden, voorspelbare bewegingen, stopteken toepassen, duidelijk, kort, langzaam en laag stemgebruik, ontspannen oogcontact, lichaamstaal en stemgebruik congruent met de tekstinhoud.

Negeren

De interventie negeren pas je toe als je niet op het gedrag in wilt gaan. Het is een strategische keus en context afhankelijk.

Agressiematrix	Ik Gericht op zichzelf	Jullie Gericht op omgeving	Jij Gericht op de ander
Acceptabel gedrag	Emoties Grens aangeven Zelfkritiek Zelfbeklag	Emoties Kritiek op de omgeving Kritiek op anderen Protesteren Klacht indienen	Emoties Kritiek op de ander
Verbaal en non-verbaal grensoverschrijdend gedrag	Suïcidale uitingen Zelfverwijten	Commanderen, eisen, uitschelden, beledigen, beschuldigen, roddelen, verwijten, vloeken, omkopen, provoceren, manipuleren, discrimineren, kleineren, uitsluiten, negeren. Pesten, chanteren, bedreigen, dreigen met fysiek, (seks) intimideren, schreeuwen	