

Verkeerslichtmethode

| Frustratie | | Gedrag dat je ziet / hoort | Reactie geven |
|---|-----------------------------|--|---|
| A | Ik....ben het zat | Ik....heb geen tijd Ik....wil dit niet | <ul style="list-style-type: none"> - Meeveren - Begrip tonen |
| | | | |
| B | Jullie...doen lastig | Jullie...zijn zakkenvullers Jullie...klantonvriendelijk | <ul style="list-style-type: none"> - Meeveren - Begrip tonen - Uitleg regels en beleid |
| | Jullie...zijn zakkenvullers | | |
| | Jullie...klantonvriendelijk | | |
| Instrumenteel | | | |
| C | Jij....doet moeilijk | Jij....moet dit doen Jij....bent een klootzak | Begrenzen <ul style="list-style-type: none"> - Gedrag benoemen Ik hoor U zeggen.... - Emotie benoemen Ik....(wat het met je doet) - Grenzen stellen Ik wil dat U stopt en/of (gewenst gedrag aangeven) |
| | Jij....moet dit doen | | |
| | Jij....bent een klootzak | | |
| Optie geven als gedrag niet stopt of veranderd. U kunt doorgaan met het (gedrag benoemen) dan negatieve consequentie aangeven, Of U kunt stoppen met het (gedrag benoemen) dan positieve consequentie aangeven, De keuze is aan U. | | | |
| D | Bedreigingen | Geweld | Denk aan eigen veiligheid Interactie beëindigen |
| | Geweld | | |
| RETAKE CONTROL: Neem controle over de situatie zodat de situatie niet controle krijgt over jou. Denk aan; houding, ademhaling, spierspanning, gedachte sturen (hier en nu, feiten, positief) | | | |