



Lastig gedrag

In de advocatuur heeft het aankaarten van lastig gedrag tot voor kort weinig aandacht gehad. Het gaat meestal om het dossier en minder om de persoon aan de andere kant van de tafel.

Tip:

- ✓ Houd één oog op het dossier en het andere oog op de cliënt/patroon/collega/advocaat wederpartij: wat is de impact van het gedrag van diegene op u en wat in het gedrag veroorzaakt die impact?

Daarnaast is er een focus op kernwaarden, zoals partijdigheid en vertrouwelijkheid. Dat maakt het aankaarten van lastig gedrag ingewikkeld.

Tip:

- ✓ Kernwaarden zijn belangrijk, maar als er in de spreekkamer iets gebeurt wat u niet prettig vindt, lastig vindt of over uw grens gaat, maak het dan bespreekbaar. Inhoud is hierbij goed van gedrag te scheiden.

Lastig gedrag kan worden onderscheiden in drie categorieën: invoelbare teleurstelling, agressie en geweld. Deze categorieën worden hieronder toegelicht.

Invoelbare teleurstelling (de 'huis-tuin-en-keukenweerstand')

Het is relatief makkelijk om hierbij de regie te houden als advocaat, omdat u hierbij weinig emotie gestuurd bent. Het is belangrijk om de juiste interventies te doen om de regie te houden. Voorbeeld: bij slecht nieuws wil iemand teleurstelling uiten en zoekt diegene een professional die oog heeft voor de teleurstelling. Adresseer daarom de emotie en geef pas daarna, indien mogelijk, een oplossing.

Tips:

- ✓ Blijf rustig en blijf observeren.
- ✓ Adresseer de emotie door begrip en empathie te tonen (vuistregel: 'drie rondjes begrip tonen', ga daarna door naar de afronding).
- ✓ Ga door met de uitleg wanneer de stoom eraf is.
- ✓ Rond oplossingsgericht af.

Agressie

Agressie is gedrag dat over grenzen gaat, met als doel of effect dat u fysiek en/of mentaal beschadigd raakt. Hierbij houdt de agressor geen rekening met het effect op u. Er zijn vier types:

1. Instrumentele agressie

Kenmerken:

De agressor is een strateeg en zet u onder druk om een concreet doel te bereiken, de agressie is daarvoor het instrument. Als het antwoord bevestigend is op de vraag: *als ik de cliënt zijn zin geef, ben ik er dan vanaf?*, dan heeft u waarschijnlijk te maken met instrumentele agressie. Drukmiddelen van de agressor kunnen zijn: hard en luid praten, wijzen, commanderen, verwijzen naar reputatie en het betrekken of meenemen van publiek.

Tips:

- ✓ Blijf communiceren over het doel.
- ✓ Wees duidelijk over wat kan en wat niet kan, vermijd twijfeltaal.
- ✓ Heb begrip voor het belang van de ander en toon dat ook.
- ✓ Maak gebruik van risico-inventarisatie.
- ✓ Zet de agressor niet onder druk, vermijd dat de agressor emotioneel wordt.
- ✓ Speel het slim: kies een positie net onder / net boven de agressor, soms licht domineren.
- ✓ Gun de agressor een eervolle aftocht.

2. Emotionele (expressieve) agressie

Kenmerken:

Er is geen speld tussen de emoties van de agressor te krijgen. Dit gaat over uw grens omdat u minder invloed heeft. Deze agressie wordt niet persoonlijk, ook zit er geen doel of strategie achter. Het gaat om het ontladen van spanning. Dit is herkenbaar controleverlies over emoties en aan het gebruik van veel generalisaties (woorden als: iedereen, nooit, niemand).

Tips:

- ✓ Maak contact met de agressor door zijn naam te noemen en oogcontact te zoeken.
- ✓ Stel feitelijke vragen en doe geen emotionele interventie. Vraag kort en feitelijk door om de cliënt van emotie naar cognitie te laten gaan. Zodra de emotie gedaald is, kunt u wel begrip en gevoelsreflectie tonen.
- ✓ Voer het gesprek zoals u dat ook bij invoelbare teleurstelling zou doen.

3. Willekeurige agressie: cognitief aanspreekbare type

Kenmerken:

De agressor laat geen heftige emoties zien, er is sprake van sluipverkeer: grenzen worden op een subtiele manier overschreden. Het doel van het gesprek is om jou te beschadigen, het gaat niet om de inhoud. Seksuele intimidatie valt hieronder. Vier valkuilen die dit gedrag oproept:

- A. U schiet in de verdediging en gaat zich verantwoorden.
- B. U probeert het gesprek terug te dringen naar de inhoud als de cliënt afdwaalt.
- C. U gaat twijfelen aan uzelf.
- D. U houdt zich gedeisd en wacht tot het overwaait, maar dat doet het doorgaan niet.

Tips:

- ✓ Benoem concreet het gedrag en geef aan dat u wilt dat de ander daarmee stopt.
- ✓ Stop een paar seconden om de interventie te laten indalen en stel dan voor om verder te gaan met de inhoud.
- ✓ Gaat de ander nog door met de beschadigingen, geef hem dan een keuze: 'Ik merk dat u doorgaat dus ..., of u gaat door en dan ...'. *Geef een consequentie aan zoals het beëindigen van het gesprek of verdergaan op de inhoud. De consequenties moeten kantoorbreed worden gedragen.*

4. Willekeurige agressie: cognitief niet of moeilijk aanspreekbare type

Kenmerken:

De agressor is niet of moeilijk aanspreekbaar en vertoont moeilijk beïnvloedbaar en onvoorspelbaar gedrag. Dit gedrag wordt vaak aangedreven door een psychische/psychiatrische stoornis of drank- en middelengebruik. Dit gedrag is meestal gebaseerd op angst en waanideeën en escaleert als er extra prikkels worden toegediend.

Tips:

- ✓ Zorg voor uw eigen veiligheid: houd afstand, ga waar mogelijk het gesprek aan met een collega en bespreek wat te doen bij een eventuele escalatie.
- ✓ Noem de cliënt bij zijn naam.
- ✓ Focus op feiten en observaties en communiceer vanuit die rust.
- ✓ Communiceer duidelijk en overtuigend. Gebruik weinig woorden. Spreek op een rustig tempo, op een kalmerende toon.
- ✓ Eventueel kunt u het gedrag begrenzen, maar let daarbij op de prikkelgevoeligheid van de cliënt.

Geweld

Kenmerken:

Als u als professional geconfronteerd wordt met gewelddadig gedrag, raakt u volledig emotie gestuurd. Dat uit zich in gedrag van vechten, vluchten of blokkeren.

Geweld heeft altijd een juridisch strafbare component. Ook is de impact van gewelddadig gedrag groot.

Tips:

- ✓ Zorg altijd voor uw eigen veiligheid.
- ✓ Weet u van tevoren dat een dergelijk gesprek eraan zit te komen, voer dat gesprek dan met iemand samen. Check ook de inrichting van uw kantoor: zorg dat u snel weg kunt en haal mogelijk gevaarlijke voorwerpen zoals scharen en briefopeners weg.
- ✓ Laat u opvangen na een geweldsincident, praat erover.
- ✓ Praat na over hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden, zonder schuld inductie.



Algemene tips

- ✓ Wees helder
- ✓ Blijf voelen: u voelt zelf of een grens overschreden wordt.
- ✓ Houd uw rug recht en houd dat vol. Het is niet gek wat u zegt (focus op de manier waarop u iets zegt)
- ✓ Voelt u zich bedreigt, blijf daar dan niet mee rondlopen. Zoek hulp en meld het bij uw patroon, kantoorgenoot of de Orde.