



Subtiel, maar zo manipulatief. Zonder een enkel scheldwoord, maar zo gemeen. Kijk uit voor de ruziezoeker met het witte boord. Nog beter: wapen je tegen zijn neerbuigende gedrag. Want deze subtiële, manipulerende vorm van agressie van deze judas is slopend.

Tekst: Nancy Ubert Foto: Dioni Paardekoper

Werken

Hij is indirect. Hij insinueert, gebruikt een neerbuigende toon en begint graag over je opleidings- of deskundigheidsniveau. „Hij is een meester in het omdraaien van macht.” Jannie de Jong schetst het kenmerkende beeld van de witteboordenagressor. „Hij probeert jou uit je evenwicht te brengen zodat je uiteindelijk fouten maakt.”

Dat gaat heel vilein. Want, zo gaat de expert op het gebied van agressiehantering verder: „Deze valsaard gebruikt nooit rechtstreekse verwijten of lelijke woorden. Hoe dat dan wel gaat? Bijvoorbeeld met: 'En jij denkt over dit gecompliceerde onderwerp een stukje te kunnen schrijven.'”

Het valt even stil. „Ja, zoiets komt binnen, hè. Die man, witteboordenagressors zijn meestal mannen met een narcistische persoonlijkheid, geniet ervan om jou het gevoel te geven dat je incompetent bent. En als je de discussie met hem durft aan te gaan, sleept hij je mee in een uitpuittend woordengevecht. Hij stopt niet. Hij gaat zelfs door in een rechtszaal.”

Ik-boodschap

Hoe moet je zo'n querulant in net pak dan van wel replek dienen? „Je moet hem aanspreken vanuit je gevoel. Dat brengt hem uit evenwicht. De witteboordenagressor is getraind in discussie en machtsge-drag. Door uit te spreken wat die opmerking met jou doet, trek je een duidelijke grens. Je kunt niet discussiëren over gevoelens. Want die zijn persoonlijk. De zogenoemde ik-boodschap kent hij niet. Hij heeft daarop geen weerwoord en jij hebt de regie weer in handen.”

Die techniek vergt enige oefening, geeft ze toe. Bovendien moet je zien te voorkomen dat hij je pakt op woorden. Na de ik-boodschap benoem je daarom duidelijk de situatie die je wilt veranderen en daar verbind je een consequentie aan. 'Als u mij nu niet serieus neemt, stop ik dit gesprek'.

„Het is belangrijk dat we ons leren wapenen tegen de witteboordenagressie. Die neemt namelijk toe in onze dwingende, eisende cultuur. Alles is zogenaamd maakbaar. Dat voedt het manipulatieve gedrag. Het voorbeeld doet volgen. Die man die volkomen uit zijn dak ging bij de wooncorporatie kreeg de nieuwe keuken die hij eiste. Op een verjaardag vertelt hij hoe hij dat voor elkaar heeft gekregen.



Jannie de Jong: „Hij probeert jou uit je evenwicht te brengen zodat je uiteindelijk fouten maakt”.

Ruziezoekers met wit boord

Agressie loont. Als jij op de drukste dag van de week in de Mediamarkt staat te schreeuwen dat je een nieuw koffiezetapparaat wilt, dan krijg je dat. Dat garandeer ik je.”

Witteboordenagressie

In elke situatie kun je witteboordenagressie tegenkomen, stelt Jannie de Jong. „Overal waar menselijk contact is. Misschien doe je het zelf ook wel als je van het kastje naar de muur wordt gestuurd.” Vooral mensen met een dienstbaar beroep moeten beducht zijn. Dan hoor je als politieagent bijvoorbeeld: 'Is dat nu moeilijk, zo'n parkeerboete uitschrijven'. Heb je het over de witteboordenagressors die op de werkvloer tegen-

over je staan, dan zijn dat echt niet alleen klanten, cliënten of verbalisanten. Maar hoe moeilijk wordt het als je baas of collega indirect en vooral insinuerend communiceert? „Je moet het bloot leggen. Dat doe je liever niet, want je wilt niet laten merken dat het je raakt en je bent misschien wel bang voor je baan. Toch moet je hem ontmaskeren. Uiteindelijk wordt iedereen op de afdeling daar beter van”, benadrukt de deskundige. Ze leidt al achttien jaar een expertisebureau voor agressie en geweldhantering. Gerenommeerde bedrijven, instellingen en overheidsinstanties maken gebruik van haar diensten. „Dit is mijn levensdoel. Hier ligt mijn passie. Zelf ben ik vrij tempe-

Info

Op www.agressietraining.nl deelt Jannie de Jong haar kennis. Je kunt hier onder meer gratis het e-book witteboordenagressie downloaden.

ramentvol. Daarom ben ik het fenomeen gaan onderzoeken. We hebben het nu over de negatieve kant gehad. Maar agressie is een basisemotie die ook positieve effecten kan hebben. We kunnen woede gebruiken om onszelf en onze kinderen te beschermen. Maar als die kracht destructief wordt, dan moet er iets veranderen.” ■

Subtiële vorm van agressie is slopend