



TOOLBOX: AGRESSIE & GEWELD

TOOLBOX AGRESSIE & GEWELD

Tips en vuistregels voor de toolboxmeeting

Agressief gedrag van anderen tijdens de uitvoering van je werk komt steeds vaker voor. De ene vorm van agressie is ernstiger dan de andere. Ook kan het verschil uitmaken of de agressie veroorzaakt wordt door de klant of door omstanders. Zelfs de mildste vorm van agressie kan veel stress veroorzaken. Hoe voorkom jij agressief gedrag van anderen in jouw werk? Hoe ga jij met situaties om waarin agressie en geweld kunnen ontstaan?

Hoe agressie te herkennen

Van agressie en geweld is sprake wanneer je verbaal of lichamelijk wordt lastiggevallen, wordt bedreigd of wordt aangevallen.

<i>Verbaal</i>	<i>Lichamelijk</i>
Stemverheffing	Agressieve houding of –gedrag, intimidatie
Uitschelden	Vastgrijpen
Schreeuwen	Toebrengen van pijn en/of letsel, zoals: duwen, trekken, slaan, schoppen, stompen, steken, schieten, krabben, bijten, et cetera
Discrimineren	Vertoon van wapens of grijpen van voor bedreiging of verwonding geschikt voorwerp
'Als-dan' dreigen	

Veel voorkomende situaties

Een kwart van de Nederlandse werknemers heeft last van ongewenst dan wel agressief gedrag van anderen. Situaties in het mechanisch loonwerk waaraan je kunt denken zijn bijvoorbeeld: werken aan de weg die voor verkeersopstopping zorgen; langzaam verkeer dat soms te breed is om in te halen; ontevreden klant; miscommunicatie in afspraken en verwachtingen.



Tips en vuistregels om agressie te voorkomen

- ✓ **Dienstverlening** - Neem een dienstverlenende houding aan en toon probleemoplossend gedrag.
- ✓ **Voorstellen** - Stel je bij het aanspreken van klant of omstanders altijd voor met je naam.
- ✓ **Aanspreekvorm** – Spreek mensen altijd met u aan.
- ✓ **Correctheid** - Geef juiste informatie en ben eerlijk.
- ✓ **Respect** - Toon respect voor de persoon en laat u niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.
- ✓ **Fouten** - Geef gemaakte fouten toe, biedt excuses aan en maak duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld zal worden. Wijs de persoon ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht of de mogelijkheid contact op te nemen met de opdrachtgever.



Enkele voorbeelden van de-escalerende reacties:

Mensen reageren vaak met stemverheffing omdat ze ontevreden zijn met iets wat ze niet begrijpen. of omdat zij zich niet gehoord en begrepen voelen. Door te roepen "Ja, maar u ziet toch dat we bezig zijn", maak je de boosheid alleen maar erger. Beter werkt: "Sorry dat er zoveel modder op de weg gekomen is. We rijden steeds op en neer, waardoor het blijft vervuilen. ". De kans is nu groter dat je een normaler gesprek aan kunt gaan.

Spreek de ander aan op zijn gedrag, niet op zijn persoon. Zeg niet "Ik vind dat je wel erg agressief reageert" of "Jij bent een ongelofelijke zeur." Maar zeg bijvoorbeeld, "Ik zou graag rustig met u hierover praten", of "Wilt u de radio zachter zetten, want zo kunnen we niet praten".

Of bijvoorbeeld bij aanspreken op regel overschrijdend of storend gedrag: : Ik zie dat u onder het afzetlint bent doorgedaan en op een plek staat waar dat niet is toegestaan, wat maakt dat u hier staat?" Mooi is wanneer je daarna kunt aangeven waar dat wel kan (alternatief).

Mensen winden zich vaak op over details. Soms helpt het om op een onschuldig detail in te gaan. 'Hoe zei u dat die man/uw bedrijf heette?' Heeft u daar een telefoonnummer van?' Soms kunnen zulke opmerkingen de angel uit de woede halen.

Zet de ander niet voor schut. Doe niet honend of sarcastisch. Roep niet tegen een collega: "Daar heb je er weer een. Die burgers hebben altijd wel wat". Maar spreek rechtstreeks naar de persoon. Bijvoorbeeld: "Ik begrijp uw reactie. Wanneer u wilt kan ik u uitleggen waarom we dit zo doen". [wacht op reactie & bij instemming leg op een beheerste manier uit waarom de situatie zo is].



Tips en vuistregels wanneer agressie ontstaan is

- ✓ **Eigen veiligheid eerst** - Jouw eigen veiligheid staat voorop; soms is weglopen als de spanning te hoog oploopt het beste.
- ✓ **Blijf zelf rustig** - door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- ✓ **Discussie** - Ga geen discussie aan, daarmee kan de agressie versterken.
- ✓ **De-escaler** - Reageer vooral op **hoe** het gezegd wordt en minder op **wat** er gezegd wordt.
- ✓ **Afstand bewaren** - Bewaar lichamelijke afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- ✓ **Organiseer hulp** - Bij escalatie bel 112 of vraag omstanders dit te doen.
- ✓ **Melden** - Maak bij jouw werkgever melding van elke vorm van agressie of geweld. Indien noodzakelijk wordt de politie ingeschakeld.
- ✓ **Nabespreken** – Blijf niet rondlopen met 'een vervelend gevoel'. Om blijvend effect te voorkomen is het belangrijk het incident met een vertrouwd persoon na te bespreken.

