



HANDREIKING MEDEWERKERS: HOE TE HANDELEN BIJ AGRESSIE

Definitie

Van agressie is sprake als een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collega's, bezoekers of klanten.

Diverse uitingsvormen

Agressie kent diverse uitingsvormen:

- verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigen);
- psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen, irriteren);
- fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

Instrumenteel of uit frustratie

Daarnaast is het praktisch om onderscheid te maken tussen:

- frustratie (of reactieve) agressie;
- instrumentele (of proactieve) agressie.

Bij frustratie agressie is er sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag als gevolg van woede en frustratie ten gevolge van een concrete aanleiding. Bij instrumentele agressie gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, om macht uit te oefenen en zo situaties naar de eigen hand te zetten of om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken wordt beïnvloed. De agressie is dan een instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

1. Wat kun je zelf doen bij agressie als uiting van frustratie??

Je kunt veel doen om te voorkomen dat agressie uit frustratie verergert of uit de hand loopt::

- let op je non-verbale houding: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan;
- laat de ander rustig uitrazen, laat blijken dat je luistert, maar ga niet in discussie;
- wacht tot de persoon een beetje gekalmeerd is en neem dan de leiding over het gesprek;
- vat het probleem samen om te laten blijken dat je het goed hebt begrepen en bespreek mogelijke oplossingen;
- erken reële problemen, en los de bron van frustratie indien mogelijk op of verminder deze. Zijn er bijvoorbeeld fouten gemaakt door het bureau, erken deze dan en bekijk of er een voor de betrokkene acceptabele oplossing te bereiken is.
- geef realistisch aan de betrokkene aan wat je wel en niet voor hem/haar kunt doen. Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken. Vraag om begrip voor eventuele beperkingen in hetgeen je kunt bieden.

Dit kun je verder nog doen:

- meld dit incident bij je leidinggevende en bespreek het op het werkoverleg;
- neem contact op met de bedrijfsbeveiligingsdienst of een daarmee vergelijkbare afdeling;
- in geval van fysieke agressie: alarmeer collega's of neem contact op met de alarmcentrale;
- doe zo nodig meteen aangifte bij de politie;
- heb je nadat de zaak is opgelost het gevoel dat je er verder over wilt praten, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.



2. Wat kun je bij een woede-uitbarsting van een ander beter niet doen?

Voorkom dat je aanleiding geeft tot verergering of escalatie, vermijd de volgende handelingen:

- in discussie gaan;
- naar de ander wijzen of hem/haar aanraken.

3. Wat kun je doen om instrumentele agressie het hoofd te bieden?

De volgende zaken kunnen bij instrumentele agressie helpen:

- herken snel dat het instrumentele agressie betreft (geen realistische concrete aanleiding, overdreven reactie, wisselende pogingen om druk uit te oefenen);
- geef aan wat volgens jou realistisch is in de argumenten van de betrokkene en wat niet. Maak duidelijk waar de grenzen liggen in wat kan en hoe je benaderd wenst te worden (verwijs bijvoorbeeld naar huisregels of gedragsregels van het bedrijf);
- wijs de betrokkene op eventuele consequenties van het gedrag;
- houd vast aan de regels van het bedrijf en deel dit vriendelijk maar consequent mee;
- laat de ander niet zien dat je onder de indruk bent van de agressie; beëindig het contact als het gedrag van de ander verder escaleert of roep assistentie in;
- een goede reactie is om op een assertieve manier je eigen opvattingen te verwoorden, zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen;
- houd vast aan je eigen mening en kom als het nodig is terug op je eigen boodschap. spreek rustig en met vaste stem;
- spreek hem/haar aan met een 'ik-boodschap';
- is de lichaamstaal van de ander agressief of bedreigend, ga daar dan niet in mee. Blijf vriendelijk maar resoluut.

4. Wat kun je beter niet doen bij instrumentele agressie?

Voorkom dat je aanleiding geeft tot verergering of escalatie, vermijd de volgende handelingen:

- laat de situatie niet op zijn beloop;
- geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt;
- laat je niet leiden door je emoties op dat moment;
- laat je niet onder druk zetten om een toezegging te doen of een verplichting aan te gaan.