



Voor meer info over
veilig werken, kijk op
www.agroarbo.nl

Omgaan met agressie en geweld

Tips en vuistregels voor de toolboxmeeting

Als je te maken hebt met agressie of geweld van klanten en omstanders is dat stressvol en soms gevaarlijk. Het vermindert je werkplezier. Agressie en geweld zijn altijd onacceptabel. Wat doe je als iemand tegen je tekeergaat omdat je de weg hebt afgezet? Hoe benader je een ontevreden klant? Hoe kun je agressie voorkomen?

VORMEN VAN AGRESSIE

- Uiting van frustratie: emotionele uitbarsting.
- Doelgerichte agressie: agressief gedrag als middel om een bepaald doel te bereiken.
- Agressie door middelengebruik, zoals drug of alcohol.

Dit uit zich in verbale agressie: schreeuwen, vloeken en dreigen of fysieke agressie, bijvoorbeeld duwen en slaan.

VOORKOM REDENEN VOOR AGRESSIE

- Voorkom irritatie en maak het voor de omgeving zo prettig mogelijk. Verkeersdeelnemers en andere mensen raken geïrriteerd als ze - onnodig - moeten wachten.
- Controleer de planning en geef het op tijd aan als je de gemaakte afspraken niet kunt nakomen.

LMRA - Omgaan met agressie en geweld

- ☐ Is beoordeeld hoe je irritaties voor de omgeving kunt voorkomen?
- ☐ Is het mogelijk om de planning te halen?
- ☐ Weet je wat je moet doen als er fysiek geweld dreigt?
- ☐ Weet je hoe je luistert en begrip toont voor de ander?



Alles in orde?

Veel
werkplezier!



1x NEE?

STOP

Los het probleem
eerst op.

Lukt dat niet?

Meld het je
leidinggevende en kom
samen tot een oplossing.



Alle toolboxes zijn ook digitaal te gebruiken via de Veilig Vakwerk-dienst.
Ga voor meer informatie naar www.veiligvakwerk.nl.

ALS ER FYSIEK GEWELD DREIGT

- Beoordeel het risico.
- Zijn er anderen die gevaar lopen?
- Creëer een veilige afstand.
- Geef je grens aan door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik wil graag met u meedenken en er rustig over praten. Ik wil niet dat u tegen mij schreeuwt."
- Jouw veiligheid staat voorop. Soms kun je beter het gesprek beëindigen en weglopen of een time-out aangeven: "Moment, ik kom zo bij u terug."
- Zorg dat je hulp krijgt van collega's. Bel indien nodig de politie of laat omstanders dat doen.
- Bespreek achteraf met elkaar hoe dit had kunnen worden voorkomen.

ALS JIJ, JE COLLEGA, JE WERKNEMER, JE LEIDINGGEVENDE WORDT GECONFRONTEERD MET AGRESSIEF GEDRAG, ZOALS:



COMMUNICATIE BIJ BOZE OMSTANDERS, UITINGEN VAN FRUSTRATIE

- Voorkom een uitbarsting door rustig, netjes, beleefd en respectvol te blijven.
- Luister naar het probleem en laat de ander merken dat je hem hebt begrepen. Dit doe je door samen te vatten wat er net is gezegd.
- Ga niet in discussie.
- Probeer je in te leven in de ander.
- Voorkom strijd.
- Wees eerlijk.
- Geef uitleg met begrip voor het standpunt van de ander.

Als iemand klaagt en snel weg moet, kan een samenvatting er als volgt uit zien.

"Ik begrijp dat het niet leuk is dat u moet wachten terwijl u snel naar uw moeder wilt. Dat komt nu echt niet goed uit. Ik kan de situatie helaas niet veranderen. Als dit en dat is gedaan, kan ik de weg weer vrijgeven en kunt u direct naar haar toe. Ik verwacht dat dit maximaal vijf minuten duurt."

Dat klinkt heel anders dan:

"Ja, maar u ziet toch dat we bezig zijn? U moet gewoon even wachten!"

ALS JE TE MAKEN HEBT MET EEN BOZE KLANT

- Luister. Waarom is de klant boos en waarom is dat zo erg voor de klant. Probeer het te begrijpen en ga jezelf niet verdedigen.
- Leef je in. Hoe zou jij het vinden als dit jou zou overkomen?
- Bied je excuus aan voor het ongemak, de teleurstelling of de andere verwachtingen.
- Vraag wanneer de klant tevreden zou zijn. Kom je er niet uit, geef dan aan dat de klant je werkgever moet bellen. Je kunt ook aangeven dat je zult vragen of je werkgever de klant belt.

Meld agressie en geweld altijd bij je leidinggevende.

TEKST: Corina van Zoest-Meester, adviseur arbo

FOTO: CUMELA Communicatie

