

Handreiking voor 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 kunt u zelf doen bij agressie als uiting van frustratie?

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

- let op uw non-verbale houding: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan;
- laat de ander rustig uitzagen, laat blijken dat u 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 u het goed heeft begrepen en bespreek mogelijke oplossingen;
- erken reële problemen, en los de bron van frustratie indien mogelijk op of verminder hem. Zijn er bijvoorbeeld fouten gemaakt door het bedrijf, erken deze dan en bekijk of er een voor de betrokkene acceptabele oplossing te bereiken is.
- geef realistisch aan de betrokkene aan wat u wel en niet voor hem kunt doen. Doe geen toezeggingen die u niet waar kunt maken. Vraag om begrip voor eventuele beperkingen in hetgeen u kunt bieden.

Dit kunt u verder nog doen:

- meld dit incident bij uw 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;
- heeft u nadat de zaak is opgelost het gevoel dat u er verder over wilt praten, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.

2. Wat kunt u bij een woede-uitbarsting van een ander beter niet doen?

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

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

3. Wat kunt u 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 u realistisch is in de argumenten van de betrokkene en wat niet. Maak duidelijk waar de grenzen liggen in wat kan en hoe u benaderd wenst te worden (verwijs bijvoorbeeld naar huisregels of gedragsregels van het bedrijf);
- wijs de betrokkene op eventuele consequenties van zijn gedrag;
- houd vast aan de regels van het bedrijf en deel dit vriendelijk maar consequent mee;
- laat de ander niet zien dat u 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 uw eigen opvattingen te verwoorden, zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen;
- houd vast aan uw eigen mening en kom als het nodig is terug op uw eigen boodschap. spreek rustig en met vaste stem;
- spreek hem 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 kunt u beter niet doen bij instrumentele agressie?

Voorkom dat u 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 u niet leiden door uw emoties op dat moment;
- laat u niet onder druk zetten om een toezegging te doen of een verplichting aan te gaan.

5. Wie schakelt u in en wanneer?

Zorg dat u er niet alleen voor staat en dat agressie effectief wordt aangepakt:

- meld incidenten altijd bij uw leidinggevende;
- bespreek het incident op een werkoverleg of bespreek het met uw collega's;
- meld bij fysiek geweld het incident aan de beveiligingsdienst en doe zo nodig aangifte bij de politie;
- roep bij ernstige dreiging of fysiek geweld assistentie van collega's in;
- neem er geen genoegen mee als het incident wordt gebagatelliseerd of als onbelangrijk wordt afgedaan;
- neem contact op met de leidinggevende van uw baas als die laatste de agressor is;
- neem contact op met de eerstvolgende hogere leidinggevende als uw baas het incident niet serieus neemt;
- bespreek de situatie met de vertrouwenspersoon voor advies en coaching;
- schakel indien nodig derden in zoals de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of een mediator.

6. Ten slotte

Tot slot enkele algemene aanbevelingen:

- accepteer agressief gedrag niet! Uw werkgever is verplicht u te beschermen tegen agressie en de gevolgen ervan;
- leg op papier vast wat er gebeurt: de woorden die de agressor gebruikt, de momenten waarop het gedrag plaatsvindt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op u heeft. Bewaar mails waaruit het gedrag blijkt.
- laat u niet overmeesteren door het probleem: blij kalm en geef op een assertieve manier uw eigen opvattingen weer zonder de strijd aan te gaan en zonder te willen winnen.
- bedenk dat (verbaal) geweld een teken van onmacht is van de agressor. Hij heeft een probleem, niet u.