

‘Jij gaat dit nu voor mij regelen, anders...’

OMGAAN MET AGRESSIE BEGINT BIJ JEZELF

Winkelpersoneel, verpleegkundigen, hulpverleners zoals politie, brandweer, ambulancemedewerkers of baliemedewerkers; steeds vaker hebben deze en andere beroepsgroepen te maken met agressie. Welke maatregelen kunt u nemen om medewerkers te beschermen tegen agressie?

DOOR FRANS VISSER EN LIES THURING



Volgens de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden van TNO en CBS heeft ongeveer 25 procent van de Nederlandse werknemers – dat zijn 1,9 miljoen mensen! – tijdens het werk te maken met intimidatie en agressie door klanten of cliënten. Het meest hebben werknemers in de zorg, het openbaar bestuur (ambtenaren) en het onderwijs te kampen met onveiligheid, maar ook werknemers in de facilitaire dienstverlening (beveiligers), handel (overvallen, winkeldiefstal) en het personenvervoer worden ermee geconfronteerd. De vraag is: welke maatregelen kun je als organisatie nemen om je medewerkers te beschermen tegen agressie?

INTEGRALE AANPAK

Dit vraagstuk kan volgens gesprekspartner Rob Pustjens, directeur van De Agressietrainers, het beste vanuit een integrale aanpak worden benaderd, met aandacht voor drie zaken: beleid, faciliteiten en vaardigheden.

1. Beleid

Is er een agressieprotocol aanwezig, zijn er huisregels opgesteld en zijn er procedures voor bijvoorbeeld het doen van aangifte bij de politie? Belangrijk is ook dat in de organisatie de 'gemeenschappelijke grens' bepaald wordt. Het is belangrijk dat iedereen dezelfde grens hanteert, en dat het niet zo is dat de ene medewerker gedrag toelaat dat voor collega's onacceptabel en grensoverschrijdend is. Hierdoor is het onduidelijk voor én de cliënten én de medewerkers wat wel en niet mogelijk is bij deze organisatie. Daarbij kunnen hierdoor ook tussen de collega's spanningen optreden.

2. Faciliteiten

Denk hierbij aan zaken als een alarmknop, een interventieteam dat ter plaatste is, de aanwezigheid van fysieke 'belemmeringen' zoals scheidingsen en de manier waarop de werkomgeving is ingericht (bij een 'open' structuur kunnen collega's elkaar eerder zien en horen).

3. Vaardigheden

Het gaat hier om het periodiek trainen van medewerkers met klantcontact in het voorkomen en hanteren van verschillende vormen van agressie, en zorgen voor inzicht in de manier waarop iemand zijn eigen gedrag moet bepalen en kan inzetten. Hoe signaleer je vroegtijdig toenemende agressie, hoe ga je met verbale of fysieke agressie om, hoe vang je collega's op die met agressie te maken hebben gekregen, welke nazorg past hierbij?

Agressie komt overal voor. Neem de meubelbranche, niet bepaald een sector waar je agressie zou verwachten, maar bezorgers van meubelen maken bijna wekelijks agressie mee. Voorbeeld: een gezin heeft 12 weken gewacht op de nieuwe bank. Op de dag van bezorging gaat het nodige mis: de vrachtwagen arriveert niet op het afgesproken tijdstip omdat de levering bij een vorige klant is uitgelopen. Vervolgens wordt bij het transport in huis de muur licht beschadigd. En als dan bij het verwijderen van de beschermende verpakking ook nog blijkt dat de bank wit is, terwijl er een zwarte was besteld, zijn de rapen gaar.

'Het is belangrijk dat iedereen dezelfde grens hanteert'

'Ingaan op de eis van de klant en direct de directeur bellen, zal u niet in dank worden afgenomen'

SOORTEN AGRESSIE

Grofweg zijn er drie soorten agressie waar medewerkers mee te maken kunnen krijgen tijdens de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden:

1. Instrumentele agressie

Deze vorm wordt gebruikt om een specifiek doel te bereiken. Een voorbeeld hiervan is: 'ik ga hier niet eerder weg voordat ...'. En dat kan dan met stemverheffing en dreigende houding benadrukt worden. Vanuit de overheid wordt hier een zero-tolerancebenadering gehanteerd: dit gedrag is niet acceptabel en het gesprek wordt direct beëindigd. Uiteraard is het bij deze vorm van agressie wenselijk dat er hulp, zoals bijstand van directe collega's of een interventieteam, geboden kan worden.

2. Frustratieagressie

Iedereen kent het wel; je wordt soms van het kastje naar de muur gestuurd en weet eigenlijk niet meer wat je moet doen. Sommige mensen reageren dat machteloze gevoel af op medewerkers. De frustratie is dat de persoon het niet meer weet en zeer duidelijk aangeeft: 'Jij gaat mij nu helpen'. De beste benadering hier is het begripvol benaderen maar wel direct de grenzen aangeven (bijvoorbeeld verbaal en/of fysiek geweld wordt niet getolereerd, anders is het direct einde gesprek).

3. Willekeurige agressie

Onder invloed van bijvoorbeeld drank, drugs en/of medicijnen kan er soms onvoorspelbaar gedrag zijn. Deze vorm van agressie is gevaarlijk omdat de agressieve persoon zich amper bewust is van zijn of haar directe omgeving. Het beste advies is het contact te vermijden of het gesprek direct af te breken door bijvoorbeeld weg te lopen. >>

OMGAAN MET AGRESSIE: 10 TIPS

- > Houd uzelf onder controle
- > Houd een veilige afstand
- > Maak oogcontact
- > Blijf respectvol
- > Toon begrip
- > Geef de grens aan
- > Geef (on)mogelijkheden aan
- > Vermijd geweld
- > Rond het gesprek af
- > Meld agressie altijd

In het werkveld van facility management komen instrumentele- en frustratieagressie veel vaker voor dan de willekeurige agressievorm.

In de praktijk zien wij wel dat een frustratieagressie – als de persoon zich niet genoeg ‘gehoord’ voelt – zich kan ontwikkelen tot een instrumentele agressie (‘... en nu ga jij dat voor mij regelen, anders ...’). Het is belangrijk om de agressievorm te herkennen, waardoor iemand beter in staat is zijn eigen benadering te bepalen.

DE MYSTERY-AGRESSOR

Om te onderzoeken of de integrale aanpak ook functioneert, kan het zinvol zijn De mystery-agressor in te zetten. Deze kan in samenspraak met de opdrachtgever op locatie testen hoe door de organisatie wordt gereageerd op, en omgegaan met agressie. De mystery-agressor gaat dan op locatie in gesprek met vooraf ingelichte medewerkers van de opdrachtgever. Tijdens dit contact wordt het gesprek steeds grimmiger. De medewerker is vooraf geïnformeerd en speelt het spel mee. Op een gegeven moment wordt de alarmknop ingedrukt en moeten – als het goed is – de afgesproken procedures in werking treden (interventieteam of beveiliging moet direct komen).

In de praktijk blijken er vaak toch problemen te zijn om deze hulpvraag goed op te pakken. Zaken zoals een niet-werkende alarmknop, lege batterijen en piepers of gewoon afwezigheid van collega's die er wel moeten zijn, worden regelmatig meege maakt. Er wordt gekeken naar de wijze en snelheid van handelen. Door wie en op welke wijze wordt assistentie verleend? Het zijn vaak leerzame sessies voor de betreffende organisatie en de leermomenten zijn erg belangrijk voor als het ooit echt nodig mocht zijn. Overigens, voor de veiligheid is er altijd een tweede trainer in de directe omgeving aanwezig om omstanders te informeren dat het gaat om een gespeelde situatie die getraind wordt.

AGRESSIE AAN DE BALIE: EEN VOORBEELD

Een klant stormt het kantoor van een woningbouwvereniging binnen, loopt naar de receptie en zegt: “Ik wil de directeur spreken en jij gaat die

‘IN HET WERKVELD VAN FACILITY MANAGEMENT KOMEN INSTRUMENTELE EN FRUSTRATIE-AGRESSIE VEEL VOOR’

‘Onder invloed van drank, drugs en/of medicijnen kan er soms onvoorspelbaar gedrag zijn’

nu voor mij bellen! Kijk me niet zo stom aan. Bellen. Nu!” U voelt zelf al aan dat een reactie als: “Dan moet u eerst een afspraak maken via de mail”, de woede bij de klant waarschijnlijk alleen maar zal aanwakkeren. Maar het ingaan op de eis van de klant en direct de directeur bellen zal u ook niet in dank worden afgenomen.

CONFRONTEREN

In zo'n situatie is het beter de man te confronteren met zijn gedrag en hem de keuze te bieden op een rustigere en respectvolle toon verder te praten of het gesprek te beëindigen en te vertrekken, bijvoorbeeld door te zeggen:

“Meneer, u bent hartstikke kwaad en u schreeuwt tegen mij. Als u mij op een op een rustige toon vertelt wat het probleem is, kan ik kijken of ik iets voor u kan doen. Als u zo tekeer blijft gaan wil ik dat u het pand verlaat. Aan u de keuze.” <<



Frans Visser en Lies Thuring zijn verbonden aan Visser & Van der Ven, security management (www.visservdven.nl); samenwerkingspartner van VFM facility experts.

Met dank aan Rob Pustjens van ‘De agressietrainers’ voor zijn inhoudelijke input.