

# Wat te doen in geval van agressie ?

Fiche werknemers

Bij een situatie van spanning of conflict heeft de agressor de keuze tussen (1) aanvallen (2) zich terugtrekken of (3) tot een compromis komen. Het doel is dat de werknemer de agressor helpt om te kiezen voor de tweede of derde optie, voor zover mogelijk.



- ➔ Wees **VOORUITZIEND**. Zoek naar voortekenen bij een agressieve persoon.
  - ➔ **Externe signalen** : luide stem, snel spreken, rood worden
  - ➔ **Blik** : starre blik, opengesperde ogen, gefronste wenkbrauwen
  - ➔ **Houding** : irritatie, onrust, doelloos heen en weer gaan, ongeduld
  - ➔ **Ademhaling** : onregelmatig ; diep inademen
  - ➔ **Lichaamstaal** : gebalde vuisten, zweten, stijve en gekruiste armen, opgehaalde schouders
- ➔ Zorg ervoor dat u goed hebt **BEGREPEN** wat uw gesprekspartner wenst. Bepaal duidelijk wat het probleem is en toon uw interesse.
- ➔ Blijf **RUSTIG** en **BELEEFD** maar **DUIDELIJK** : gebruik eenvoudige woorden, herhaal de uitleg en de informatie indien nodig door te herformuleren en toon uw begrip.
- ➔ Maak duidelijk waar uw **GRENZEN** liggen en wat uw mogelijkheden zijn om tussen te komen door te verwijzen naar de regels van uw organisatie, uw functie...
- ➔ Antwoord op een **RUSTIGE** toon : het heeft geen zin om uw stem te verheffen, anders dreigt het conflict te escaleren.
- ➔ Neem geen agressieve houding aan : let op uw **LICHAAMSTAAL** (geen gekruiste armen, handen op de heupen, opgestoken vinger, brede bewegingen met het bovenlichaam).
- ➔ Behoud indien mogelijk voldoende fysieke **AFSTAND** tussen u en de gesprekspartner.
- ➔ Hou **VERBAAL CONTACT** met de persoon.
- ➔ Om de spanning te verlagen, kunt u een derde laten tussenkomen (die speciaal is opgeleid, een hiërarchisch verantwoordelijke...). Dat moet worden vergemakkelijkt door de inrichting van de ruimte en door de communicatiemiddelen.
- ➔ Indien u gevaar merkt voor uzelf of voor anderen, roep dan **HULP** in (bewaker, alarm...). Deze mogelijkheid moet opgenomen zijn in de interne procedures van de onderneming en moet gemakkelijk toegankelijk zijn (telefoon, drukknop...).

## Na de agressie :

- ➔ **MELD** agressies waarvan u slachtoffer bent altijd aan uw hiërarchie. Op basis van die informatie moeten zij de preventie- en interventie maatregelen kunnen verbeteren.
- ➔ **GEEF UITDRUKKING AAN JE GEVOELEN** : het is belangrijk om te kunnen praten over wat u overkomen is, binnen 3-4 dagen na de gebeurtenis, met collega's, uw hiërarchie, een psycholoog, een arts... Het is belangrijk om een debriefing te doen van wat er is gebeurd (waarom, hoe, wat had ik kunnen doen, wat had iemand anders in dezelfde situatie gedaan, wat zou ik de volgende keer doen ?...). Op die manier kunt u omgaan met uw emoties en gedachten die door de agressie worden opgeroepen. In ieder geval moet u weten dat agressie op het werk niet tegen u als persoon gericht is maar tegen de functie en de dienst die u vertegenwoordigt.
- ➔ **OBSERVEER** : het is mogelijk dat men na een agressie (zowel verbaal als fysiek) enkele moeilijkheden ervaart (angst, slaapproblemen, herbeleving van de gebeurtenis...). Deze symptomen zijn normaal in de dagen die volgen op de agressie. Indien ze aanhouden, praat erover met uw arts of uw arbeidsgeneesheer.

