

Omgaan met agressie op de werkvloer.

Agressie en ongewenst gedrag ontstaan vaak uit een wisselwerking tussen omstandigheden, emoties en reacties. Door vroegtijdig te herkennen met welke vorm van agressie je te maken hebt en te begrijpen wat jouw eigen reactie doet, kun je situaties effectief de-escaleren. Deze infographic helpt je op weg met praktische inzichten en handvatten.

VORMEN VAN AGRESSIE

Frustratieagressie

Deze vorm ontstaat uit emoties zoals boosheid of frustratie. Deze vorm is meestal kortdurend en verdwijnt vaak als je begrip toont en een alternatief biedt.

Instrumentele agressie

Dit is een bewuste strategie om iemand te intimideren of te manipuleren voor persoonlijk gewin. Hier helpt begrip tonen meestal niet. Dit vraagt om een kalme maar vastberaden reactie waarin je de grens benoemt.

Onbeheerste agressie

De meest onvoorspelbare vorm, vaak samenhangend met psychische of emotionele problematiek. Hier gaat de veiligheid van medewerkers voor en is professionele hulp of assistentie nodig.

PRAKTISCHE DE-ESCALATIETECHNIEKEN

Mensen zijn vaak niet bij voorbaat van plan boos te worden of zich dwingend of agressief te gedragen. Ongewenst gedrag ontstaat altijd in een wisselwerking. Er zijn triggers die dit gedrag bij mensen oproepen. Heeft iemand het gevoel niet juist behandeld te zijn? In veel gevallen is boosheid en zelfs agressie te voorkomen als je laat merken dat je er voor iemand bent. Dit kun je op deze manier doen:



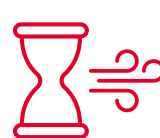
Toon begrip, laat zien dat je je best doet om iemand te helpen. En bied excuses aan als er fouten zijn gemaakt door je organisatie.



Luister actief en schrijf mee. Herhaal de woorden van de ander om aan te tonen dat je luistert en om te checken of je alles goed begrepen hebt.

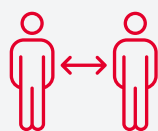


Wees je bewust van je eigen gemoedstoestand. Persoonlijke omstandigheden kunnen er ook bij jou voor zorgen dat je anders reageert als normaal.



Geef tijd en ruimte. Laat de ander eerst stoom afblazen. Vaak is dat al genoeg om de eerste golf van emotie te laten zakken.

Signaleer je agressief gedrag, dan is het zaak te de-escaleren. In deze situatie is het extra belangrijk te letten op wat je zegt en wat je doet, welke houding je aanneemt en wat je stemgeluid is. Vergeet ook hier niet dat er altijd sprake is van een wisselwerking tussen jou en de persoon tegenover je. Probeer te voorkomen dat je in de natuurlijke reactie van vechten, vluchten of verstarren schiet. Deze handvatten kunnen daarbij helpen:



Let op je afstand en ademhaling, zodat je helder kan blijven denken.



Let op je lichaamstaal: vermijd gekruiste armen of een defensieve houding.



Let op je stemgeluid: Gebruik een rustige en lage stem. Je stemvolume kan een groot effect hebben bij de-escalatie.



Blijf in gesprek en benoem het gedrag. Zeg het als iemand je bang maakt, want vaak is dat niet de bedoeling.



Neem de bekende 'tien seconden' als je jezelf boos voelt worden. Zeg dat je iets moet pakken en loop even weg.



Ben je bang? Haal er dan met een excuus een collega bij, bijvoorbeeld omdat die persoon meer kennis van zaken heeft.



Meer weten?

Kijk op www.g4strainingen.nl voor informatie over onze trainingen in omgaan met agressie.



In de podcast **Focus** hebben we meerdere afleveringen gemaakt over omgaan met agressie. Beluister ze via www.g4s.nl/podcast.