

Agressie is een fenomeen waar medewerkers uit verschillende sectoren mee geconfronteerd worden, zeker ook in de zwembaden en recreatiedomeinen. Heel wat organisaties proberen hun personeel hier tegen te wapenen door hen opleidingen te laten volgen.

Hoewel agressie soms wel begrijpelijk is, is het nooit acceptabel. Agressie heeft immers steeds een impact op de medewerkers en beïnvloedt niet alleen de motivatie en werkprestatie, maar is bovendien van invloed op de verdere aanpak van agressie. Professioneel omgaan met agressie op de werkvloer is voor medewerkers dus niet vanzelfsprekend. De confrontatie met moeilijke klanten en agressief gedrag roept vaak eigen kwaadheid of angst op. En die gevoelsimpact speelt mee in op hoe medewerkers trachten om het agressieve gedrag te beheersen.

Omgaan met agressie vraagt dus van de medewerkers dat ze de impact hiervan op zichzelf kunnen herkennen en als het ware vervangen door een meer professionele manier van handelen. Dit maakt dat omgaan met agressie niet louter een technische kwestie is. Maar eerder een globale competentie/vaardigheid die zij kunnen aanleren en bijschaven. Het komt erop neer agressief gedrag vanop een

afstand te leren bekijken en er niet door meegezogen te worden, zodat men voorbij kan gaan aan de eigen irritatie en angst om zo op een rationele manier de klant te woord te staan. Om die reden wordt er in opleidingen hierrond stilgestaan bij de oorzaken/redenen van agressief gedrag (om medewerkers bewust te maken dat agressie niet zomaar agressie is).



Ik Zen IT

Dankzij de IT diensten van
TeleSafe

Bel ons op het nummer 02/462 07 72 en wij zorgen er voor dat uw IT in balans blijft.

Telesafe NV - J.Bogemanstraat 249 - B - 1790 Wemmel - www.telesafe.be



De firma Crime Control legt de nadruk op het 'preventieve aspect', vandaar dat er in de opleiding veel wordt ingezet op hoe agressie kan voorkomen worden. Daarnaast worden vaardigheden aangeleerd om de verschillende vormen van agressie te herkennen en hier snel en efficiënt op te kunnen inspelen. Zo kan de impact ervan op de medewerkers zo klein mogelijk gehouden worden. Om de kans op transfer zo groot mogelijk te maken, wordt er aangeraden om de theorie in te oefenen aan de hand van simulaties met één van onze professionele acteurs.

De docenten Hoger Redder kregen tijdens hun jaarlijks verplichte bijscholing hiervan reeds een voorsmaakje. Zij kunnen de meegekregen tips alvast gebruiken in de opleidingen en bijscholingen voor redders.

Omgaan met verbale agressie

Agressie is niet zomaar agressie

Men onderscheidt 2 vormen van agressie. Ten eerste de **'frustratie agressie'** deze ontstaat uit een opeenvolging van kleinere en grotere tegenslagen. De druppels die de emmer vullen, tot die ene druppel de emmer doet overlopen. Deze agressievorm wordt geleid door emoties.

Als reactie op 'frustratie agressie' dien je vooral mee te veren. Dit doe je door je open te stellen en te luisteren naar het probleem. Daarna begripvol het probleem te erkennen en de nodige uitleg en reden geven waarom bepaalde dingen al dan niet kunnen. Uiteindelijk zoek je een aanneembare oplossing voor het probleem en bied je deze aan. Mogelijk is de moeilijke badgast snel gekalmeerd.

Een tweede vorm is de **'instrumentele agressie'** die men hanteert als een soort spel. De hamer die steeds opnieuw op de nagel wil kloppen.

Als reactie op 'instrumentele agressie' dien je snel normen te stellen. In de eerste plaats zal je professioneel negeren zolang het gedrag binnen de tolerantiegrens ligt. Zo nodig (voor het triggermoment) stel je aan de agressor via een positieve ik boodschap de gangbare grenzen. Je stelt de agressor uiteindelijk voor een of ... of ... keuze. Beide opties doen het agressief gedrag beëindigen.

Er liggen heel wat valkuilen op de loer voor je reactie op verbale agressie. Absoluut te vermijden zijn spiegelgedrag (ook roepen), misbruik van machtspositie (dreigen), aangaan discussie, in de persoonlijk ruimte treden (bedreigend, maar tevens riskant), verkeerd woordgebruik (normaal, maar...)... Het is aangeraden de agressor een mogelijke vluchtweg aan te bieden (zonder hem te belonen voor zijn agressief gedrag) in plaats van hem gezichtsverlies te doen lijden.

Hopelijk blijven jullie als goed getrainde redders vriendelijk tegenover gefrustreerde badgasten en kunnen jullie met bovenstaande tips mogelijk agressief verbaal gedrag ombuigen of aan de intimidatie een einde stellen.

Bron: Crime Control

