



Omgaan met agressie van klanten : tips voor medewerkers

› Context

In deze onzekere en ongewone tijden worden medewerkers in bepaalde sectoren (nog meer) geconfronteerd met agressie door klanten, patiënten, bezoekers... Hieronder geven we enkele handvaten over hoe je als medewerker kan omgaan met dergelijke agressieve reacties.

› Wat kan je als medewerker doen?

1) Herken agressie

Het is belangrijk om agressief gedrag als dusdanig te herkennen. Enkel op die manier kan je er ook gepast op reageren. Bij agressief gedrag worden grenzen, waarden, normen of regels overschreden. We spreken ook van agressie wanneer iemand ermee dreigt om grensoverschrijdend gedrag te stellen. Agressie hoeft niet doelbewust te zijn: de agressor kan zich bewust zijn van het effect van zijn gedrag, maar dit hoeft niet zo te zijn.

Er zijn verschillende vormen van agressie:

- verbale agressie (bv. schelden, roepen, verwijten)
- fysieke agressie (bv. slaan, duwen, schoppen, gebruik van wapens)
- non-verbale agressie (bv. dreigende of vernederende gebaren, spuwen, tonen van wapens)
- materiële agressie (bv. gooien met voorwerpen, met deuren slaan, schoppen tegen meubilair)
- psychische agressie (bv. bedreigen, chanteren, onder druk zetten, stalken)

Of iets al dan niet als agressief ervaren wordt, hangt voor een stuk af van persoon tot persoon. Dit komt omdat agressie te maken heeft met **grenzen**, en grenzen verschillen van mens tot mens, van situatie tot situatie en soms zelfs van moment tot moment (de ene dag is de andere niet).

2) Voorkomen is beter dan genezen

Probeer agressie zoveel mogelijk te voorkomen door o.a.:

- **duidelijk te communiceren naar klanten** over de (aangepaste) dienstverlening, beperkte beschikbaarheid van middelen, wachttijd ... Communiceer zowel via affiches op verschillende plaatsen (bv. bij het binnenkomen, bij het onthaal, aan de kassa) als ook online.
- **aandachtig te observeren, te kijken en te luisteren**. Blijf alert en let op de voortekenen van agressie: bv. zichtbaar zweten, rood of wit aangelopen van gezicht of nek, luid zuchten, fronsen, gespannen kaak, heen en weer wiegen, nerveuze tics van handen of voeten, trillende stem, snel praten,...
- **snel te reageren wanneer je de voortekenen herkent**. Spreek een klant die bv. zenuwachtig heen en weer loopt aan, vraag hoe hij/zij zich voelt (bv. 'gaat het meneer? Ik zie dat u heen en weer loopt'), toon begrip voor zijn/haar gevoelens (bv. ik begrijp dat het lastig is om te wachten...). Wijs de klant daarna pas op de regels (bv. 'u kan daar even wachten', 'u kan daar terecht', 'ik help u dadelijk verder').

3) Herken de verschillende oorzaken van agressie, reageer snel en gepast

Het is belangrijk dat je je grens aangeeft wanneer je te maken krijgt met agressie. Hoe vroeger je reageert, hoe groter de kans dat het snel stopt. Wees je ervan bewust dat het **omgaan met agressie niet vanzelfsprekend is en dat er geen wondertechnieken** bestaan om agressie te doen stoppen. Soms escaleert het toch ondanks dat je vroeg reageerde en alle tips toepaste.

Enkele **algemene tips** bij het aanspreken van een klant op agressief gedrag:

- Neem agressie niet persoonlijk, blijf het als een vorm van gedrag zien.
- Tracht zelf rustig te blijven en praat langzaam, kalm en kordaat.

- Let op je non-verbale gedrag (bv. niet wijzen, geen gekruiste armen) en bewaar de nodige fysieke afstand.
- Laat de ander uitspreken en hou oogcontact.
- Gebruik eenvoudige, korte zinnen en stel slechts één vraag tegelijkertijd.

Wanneer het agressieve gedrag **niet persoonlijk op jou gericht is, maar bv. wel op de organisatie en de klant zijn onvrede uit over regels of procedures**, is er waarschijnlijk sprake van frustratieagressie. De klant is gefrustreerd, ervaart onmacht en plots loopt de emmer over. Laat de klant eerst ventileren. Als de klant 'uitgeraasd' is, vat dan kort even samen. Toon begrip voor de gevoelens van de klant (bv. 'ik begrijp dat het lastig is om te moeten wachten'). Als er sprake is van frustratieagressie zal het agressieve gedrag afnemen wanneer je begrip toont. Benoem vervolgens het agressieve gedrag en begrens (bv. 'ik merk dat u boos bent, maar ik wil niet dat u tegen mij roept'). Laat weten wat jij wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen (bv. 'wat ik voor u kan doen, is ...'). Vraag wat de klant verkiest en maak concrete afspraken. Blijf je boodschap herhalen indien nodig.

Bij **hoogopgelopen frustratie** heeft het geen zin om op dat moment de frustratie van de klant te bespreken. Gebruik weinig woorden en probeer rechtstreeks contact te maken met de klant, bv. vraag om je aan te kijken, spreek de klant persoonlijk aan door zijn/haar naam te gebruiken, als je de naam niet kent zeg je 'meneer/mevrouw'. Blijf rustig maar kordaat. Geef een uitvoerbare, duidelijke instructie (bv. 'ga hier even zitten', 'leg dat neer' i.p.v. 'blijf rustig') en herhaal indien nodig. Op die manier begrens je het agressieve gedrag en leg je de focus op het gewenste gedrag.

Als de agressie persoonlijk op jou gericht is (bv. persoonlijke beledigingen of bedreigingen als 'word je betaald om mensen het leven zuur te maken', 'als jij dat nu niet voor mij doet dan...', 'ik weet je wel wonen') is er waarschijnlijk sprake van instrumentele agressie. De agressor gebruikt bewust agressie om iets te bereiken. Vaak gebruikt de agressor wisselende tactieken, bv. vleien, zielig doen, beledigen, bedreigen. Het is belangrijk om uit de strijd te blijven die de agressor wil aangaan. Neem de aanval niet persoonlijk en ga niet in op de inhoud van de boodschap. Reageer vanaf de eerste persoonlijke aanval. Benoem het gedrag (bv. 'ik zie/hoor/merk dat u uw stem verheft'). Vraag om het gedrag te stoppen en vraag naar ander gedrag. Stel de agressor voor de keuze (of... of ...). Bv. 'Ik hoor dat u boos bent. Of u stopt met mij te beledigen of ik zal dit gesprek moeten stopzetten.' Herhaal je boodschap indien nodig.

Als je merkt dat de **agressor onder invloed is van alcohol, drugs of medicatie, of je vermoed dat er sprake is van een bepaald ziektebeeld** (bv. dementie, psychose, ...) zet het gesprek dan stop en bekijk of het nodig is om professionele hulp in te schakelen.

Als het agressieve gedrag niet stopt, dan beëindig je het gesprek en zeg kort waarom (bv. 'ik stop dit gesprek omdat u blijft roepen tegen mij'). Indien nodig roep je een leidinggevende erbij. Als het agressieve gedrag blijft duren, geef je de klant de boodschap om weg te gaan. **Als je er niets meer aan kan doen**, zorg je in eerste instantie voor je eigen veiligheid en die van je collega's. Gebruik noodknoppen of andere middelen om collega's of je leidinggevende te verwittigen. Verwittig de politie indien nodig.

4) Agressie is niet 'normaal' en heeft altijd een impact !

Wees je ervan bewust dat agressie nooit 'normaal' is en dat er altijd op gereageerd moet worden. Agressie hoort nooit bij de job! Agressie heeft ook altijd een impact: je geraakt er niet aan gewoon, ook al heb je dat gevoel misschien wel. Praat erover met je leidinggevende. Vraag indien nodig een opvanggesprek bij de vertrouwenspersoon of een preventieadviseur psychosociale aspecten en meld elk agressie-incident in het formulier van feiten van derden.

› Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen,
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben,
- om in te staan voor de opvolging van een post-traumatische stress disorder bv. bij een ernstig geval van agressie.

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres sec.rim@cohezio.be of op het nummer 02/533.74.44. Cohezio is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.