

BUKO. INFRASUPPORT



TOOLBOXMEETING OMGAAN MET AGRESSIE



DOELGROEP TOOLBOXMEETING



UITVOERING



OPERATIE



COMMERCIE

OOK ALS JE NIET
ONDER DE HIERNAAST
GENOEMDE
FUNCTIEGROEPEN VALT
DAN MAG JE DEZE
TOOLBOX NATUURLIJK
VOLGEN.

AGRESSIE

Wat is agressie?

Agressie is gewelddadig gedrag met het doel iets of iemand schade toe te brengen.

Wanneer ontstaat agressie?

Er zijn diverse oorzaken zoals het hebben van negatieve gedachten of gevoelens of uit een gevoel van onmacht.

Waar herken je agressie aan?

Agressie kan **verbaal** (schelden etc.), **fysiek** (slaan, vernielen etc.) of **psychisch** (bedreigen, intimideren etc.) zijn.

Wie krijgen te maken met agressie?

Iedereen kan te maken krijgen met agressie, zowel privé als op het werk.

Waarom is het goed om agressie te herkennen?

Wanneer je agressie of agressie gevoelens herkent kun je tijdig handelen om erger te voorkomen.

Hoe ga je om met agressie?

Dat leer je in deze toolbox.

DOEL TOOLBOXMEETING

Je bent uitgerust. Bent al lekker vroeg vertrokken om op tijd op jouw afspraak te komen. De automobilist achter je heeft slecht geslapen en heeft haast. Nadat deze een tijdje heeft zitten bumperkleven word je door deze medeweggebruiker ingehaald en zie je dat deze de middelvinger naar je opsteekt tijdens de inhaalmanoeuvre. Is de automobilist nu een ongeduldige medeweggebruiker of agressieve (verkeers)huffer?



Agressie komt vaker voor dan je denkt. Achter de voordeur, in de supermarkt, in het pretpark, op de weg en zelfs op de vakantie. Hoe je om kunt gaan met agressie leer je in deze toolbox.

RISICO'S

Ook binnen ons werk is het risico op agressie aanwezig. Zeker als er gewerkt wordt op en/of langs de weg. Dit risico kan toenemen onder bepaalde omstandigheden zoals:



Weeromstandigheden zoals hitte en kou



(Over)vermoeidheid



Verdovende middelen zoals alcohol en drugs



Files en ander (onverwacht) oponthoud

Niet voor niets is verkeersagressie sinds dit jaar als specifiek onderwerp opgenomen in onze Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). Op deze manier kunnen we nog beter nagaan of we voldoende maatregelen hebben getroffen rondom het tegengaan van agressie of dat er nog aanvullende maatregelen nodig/mogelijk zijn.

Als er sprake is van agressie zijn de gevolgen hiervan gelukkig in de meest gevallen beperkt. Toch kan agressie ook zorgen voor (onherstelbaar) letsel:

Fysiek letsel

Bij fysieke agressie is de kans op fysiek letsel groot. Dit letsel kan variëren van een blauw oog tot dodelijke verwondingen.

Mentaal letsel

De kans op mentaal letsel is aanwezig als er sprake is van fysieke, verbale en/of psychische agressie. Denk bij mentaal letsel aan (werk)stress, ziekte of zelfs arbeidsongeschiktheid.

AGRESSIE HERKENNEN

Aggressie uit zich op verschillende manier:

Gedragssignalen

- Plotselinge bewegingen maken;
- Provocerend dichtbij komen;
- Stem verheffen;
- Gefixeerde blik aannemen;
- Bijten, slaan, duwen, knijpen, schelden en spugen.

Fysieke signalen

- Zwaar en versneld ademhalen;
- Spiertrekkingen vertonen;
- Gebalde vuisten maken;
- Rode huid krijgen;
- Tandknarsen.



OMGAAN MET AGRESSIE

Herken je signalen van de vorige sheet dan is het eigenlijk al te laat. Je kunt agressieve gevoelens voorkomen, bijvoorbeeld aan de hand van de ABC-regel:

A

Aanvaarden

Jij bepaalt hoe je jezelf gedraagt en bent dus ook verantwoordelijk voor jouw gedrag. Vraag jezelf af: neem jij verantwoordelijkheid voor jouw gedrag en beseft je wat de mogelijke gevolgen van jouw gedrag zijn?

B

Bewustzijn

Ben je jezelf bewust van jouw waarschuwingssignalen en triggers? Voel je wanneer je boos wordt? Als je deze signalen herkent kun je een woede-uitbarsting voorkomen.

C

Confrontatie vermijden

Ga confrontatie uit de weg. Word je kwaad als je veel alcohol drinkt? Drink dan weinig of niet. Heb je in de ochtend een kort lontje sta dan eerder op dan de rest van jouw huishouden. Of neem een time-out als je deze nodig hebt.

OMGAAN MET AGRESSIE VAN ANDEREN

Je kunt niet alleen jouw (agressieve) gevoelens sturen maar ook die van anderen. Eerst even een korte uitleg over de vormen van boosheid die er bestaan:

Expressief

Iemand is duidelijk boos vanwege een bepaalde gebeurtenis. De boosheid uit zich vaak niet tegen een persoon maar meer op een bepaalde situatie.

Voorbeeld

Iemand gaat uit zijn stekker omdat de weg afgesloten wordt.

Instrumenteel

Iemand richt zijn/haar boosheid bewust op iemand anders door bijvoorbeeld te dreigen. Als de persoon zijn of haar zin gekregen heeft stelt deze het gedrag snel weer bij.

Voorbeeld

Iemand dreigt door te rijden bij een afsluiting van de weg. Als de weg voor hem of haar wordt opengesteld verdwijnt de agressie als sneeuw voor de zon.

Frustratie

Iemand die zich ongehoord voelt kan gefrustreerd raken. Deze frustratie ontstaat vaak door een procedure binnen een organisatie, het gedrag van anderen of omdat er iets niet lukt bij de boze persoon.

Voorbeeld

Iemand wordt erg boos omdat hij of zij voor de zoveelste keer gezakt is voor een cursus.

Onbeheerst

Iemand die zich agressief gedraagt vanuit een ziekte zoals een verslaving of psychische stoornis.

Voorbeeld

Iemand die letterlijk en figuurlijk de weg kwijt is loopt verhit richting een wegwerker om te vragen waarom de weg afgesloten is.

OMGAAN MET AGRESSIE VAN ANDEREN

Naast de agressievorm hangt de uiting van agressie af van het stadium waarin de agressieve gevoelens van iemand zich bevinden:

Groen

In een groene situatie is iemand boos maar is er nog geen sprake van dreiging.

Oranje

In een oranje situatie is iemand dusdanig boos dat dit als bedreigend kan worden ervaren.

Rood

In een rode situatie is iemand zo boos dat er sprake is van dreiging (verbale en/of fysieke agressie).

In de onderstaande tabel vind je adviezen over hoe te handelen bij agressie per vorm en per stadium:

Fase	Frustratieagressie	Instrumentele agressie
Groen	Bied erkenning en probeer de boodschap achter de emotie te ontdekken.	Instrumentele agressie kent weinig emotie. Je belandt vrijwel direct in de oranje fase.
Oranje	Een gesprek voeren met de agressor is moeilijk door hevige emoties. Verlaat de inhoud en probeer op een rustige en kordate manier contact te maken.	Blijf uit de strijd en benoem het ongewenste gedrag. Ga niet verder op de inhoud zolang de persoon agressief gedrag toont. Praat rustig, kordaat en neutraal.
Rood	Neem afstand en schakel hulp in van derden.	Neem afstand en schakel hulp in van derden.

COMMUNICATIE BIJ AGRESSIE

In de vorige sheet werd al duidelijk hoe belangrijk communicatie is bij het omgaan met agressie van anderen. Op deze sheet gaan we nog iets verder in op de juiste communicatie bij agressie.

We hebben er al eens eerder bij stilgestaan: het 3G-model. Dit model helpt ons bij het geven van de juiste feedback waarmee je ook de kans op agressie bij anderen kunt voorkomen of verkleinen.



Feiten

Zeg wat je feitelijk waarneemt. Zonder oordeel. Spreek de ba niet de persoon. Zeg liever tegen iemand dat deze veel aan het woord geweest is, dan dat deze dominant is.



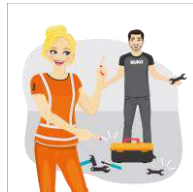
Ik-boodschap

Benoem de gevolgen van het gedrag van de ander. Benoem het gevolg als een ik-boodschap. Bespreek het effect van het gedrag op jou, en jouw gevoel daarbij.



Vragend

Biedt een alternatief. Als je feedback geeft, vraag je een ander iets aan zijn of haar gedrag te veranderen. Het is positief en ondersteunend als je daaraan een ander gedrag voor in de plaats stelt.



VERWERKING

Ben je uitgescholden, geïntimideerd of mishandeld? Dan kun je hier nog lang last van hebben. Over het algemeen verloopt de verwerking van heftige situaties zoals een agressieve gebeurtenis in drie fases:

Fase 1 | Ontlading

De ontlading vindt direct na de agressieve gebeurtenis plaats. Je gaat trillen en zweten of krijg hartkloppingen. Wanneer je jezelf weer veilig voelt vindt de emotionele ontlading plaats in de vorm van een huilbui of woede-uitbarsting.

Fase 2 | Doorwerking

In deze fase wisselt jouw stemming. Je voelt je angstig, boos, schuldig en/of neerslachtig. Aan de ene kant vermijd je de gebeurtenis maar aan de nadere kant beleef je de situatie telkens opnieuw.

Fase 3 | Herstel

Het verwerken van een agressieve gebeurtenis kan zomaar een half jaar duren. In deze fase functioneer je weer redelijk. De gebeurtenis staat niet langer op de voorgrond en je denkt er minder vaak over na.

Is iemand uit jouw (directe) omgeving slachtoffer van een agressieve gebeurtenis dan kun je het slachtoffer als volgt helpen:

1. Benader het slachtoffer als het veilig is op de locatie waar je deze aantreft;
2. Probeer na te gaan wat er gebeurd is;
3. Bel indien nodig 112;
4. Breng het slachtoffer als dat kan naar een rustige locatie;
5. Blijf bij het slachtoffer, stel deze gerust en geef het slachtoffer de ruimte om zijn of haar verhaal te vertellen.

VERKEERSAGRESSIE

Het kwam net al even voorbij: verkeersagressie is sinds dit jaar als specifiek onderwerp opgenomen in onze Risico-inventarisatie en – evaluatie (RI&E). De kans dat je te maken krijgt met agressie tijdens het werken op of langs de weg is helaas aanwezig. Met voorlichting en instructie (zoals deze toolbox) leer je hoe je het best om kunt gaan met agressie maar wist je ook dat de kans op agressie al in de werkvoorbereiding verkleind kan worden?

Vooraankondigingen

Door het plaatsen van vooraankondigingsborden worden weggebruikers tijdig op de hoogte gebracht van de aankomende (gedeeltelijke) wegfazetting wat de kans op verrassingen en dus agressie bij de weggebruikers verkleint.

Verkeersregelaars

Bij (gedeeltelijke) wegfazettingen wordt de doorstroming van het verkeer beperkt. Dit kan tot ergernis of zelfs agressie bij de weggebruikers leiden. De aanwezige wegwerkers, vakmannen en met name de verkeersregelaars zijn vaak de eerste personen die met deze agressie worden geconfronteerd. Verkeersregelaars zijn namelijk extra zichtbaar omdat zij buiten het werkvak staan. Daarnaast staan verkeersregelaars langere tijd op het werk wat de kans om geconfronteerd te worden met agressieve weggebruikers verder vergroot. Houd altijd rekening met de risico's die de verkeersregelaars lopen op jouw werk. Is het niet verantwoord om verkeersregelaars in te zetten doe dit dan ook niet.

BUKO Infrasupport steunt het programma Verkeer van Fonds Slachtofferhulp. Met dit programma wordt onder andere onderzocht hoe het aantal verkeersslachtoffers teruggedrongen kan worden. Het terugdringen van verkeersagressie is hierbij een belangrijk thema.



TOT SLOT

VRAGENLIJST INVULLEN

Vergeet de vragenlijst bij deze toolbox niet in te vullen. Hiermee bewijs je dat je op de hoogte bent van de zojuist doorgenomen informatie én toon je aan dat je hebt deelgenomen aan deze toolbox.

GOODHABITZ

Meer weten of hoe om te gaan met agressie? Volg dan de training Omgaan met agressie op GoodHabitZ.



KENNIS DELEN

We zijn altijd en overal SAMEN onderweg naar veiligheid. Dat wil ook zeggen dat wij graag kennis en ervaringen met elkaar delen om zo (nog) veiliger te kunnen werken.

Tips over dit onderwerp? Laat het weten via de chat op 100% BUKO of via vera@bukoinfrasupport.nl.



ANDERE TOOLBOXEN

Vanaf 2022 wordt er iedere maand een digitale toolbox geplaatst op 100% BUKO. Je vind deze toolboxes terug onder 'Mijn Toolboxes'.

Verschillende functiegroepen binnen onze organisatie moeten een verplicht aantal digitale en fysieke toolboxes per jaar volgen. Houd hier dus rekening mee.

