

## **Agressie in je spreekkamer...wat doe je er mee?**

Achteraf gezien zag je natuurlijk al de voortekenen: je haalt die persoon uit de wachtkamer, je steekt je hand uit om je voor te stellen, die wordt nauwelijks aangepakt "alleen omdat het moet", zegt niets, kijkt gespannen langs je heen en loopt iets te stevig je spreekkamer binnen. Je hebt nauwelijks wat gevraagd of de doffe ellende begint al...

Het gebeurt me eens in de 5 jaar, iemand wordt verbaal agressief op het spreekuur. Natuurlijk is meteen alle basis weg voor een inhoudelijk gesprek, er wordt dan ook op je persoon gespeeld.

### **Wat is agressie?**

Berkowitz, 1993: Gedrag gericht tegen ander en volvoerd met bedoeling schade toe te brengen. De dader moet geloven dat hij ander schaadt en dat ander schade wil vermijden.

Ik pleeg het hiermee oneens te zijn: de zender hoeft zich niet bewust te zijn van het feit dat de ontvanger het gedrag als agressief ervaart, integendeel, ik wil het omdraaien: alle gedrag wat door de ontvanger wordt ervaren als potentieel schadetoebrengend is agressie. Menig crimineel heeft anti-sociale persoonlijkheidstreken die in zijn/haar milieu wellicht voor hem/haar blijken te werken en misschien wel gewaardeerd worden. In "onze" wereld werken die echter beduidend minder.

### **Hoe ontstaan conflicten?**

we kennen een aantal fasen die doorlopen worden:

- **Fase 1** is een inhoudelijke welles-nietes discussie, men kan het nog eens worden oneens met elkaar te zijn, het UWV moet dan de knoop maar doorhakken; er is wantrouwen en de standpunten verhardden zich; niemand wil de 'mindere' zijn
- **Fase 2** er zijn kampen ontstaan; nu gaan we het op de persoon spelen; de wil om te komen tot een oplossing ontbreekt; je argumenten zijn niet krom, **JIJ BENT KROM!**
- **Fase 3** is bereikt wanneer (1 van) beide partijen elkaar te gronde wil(len) richten; nu wordt het duiken!

### **Wat beoogt de agressor?**

Niet om alle agressievelingen over een kam te scheren, maar het is erom te doen de "tegenpartij" in de verdediging te drukken. Daarmee is meteen het onderwerp "verzuimgesprek" verlaten: doel geslaagd. Wellicht heeft die tactiek voor die persoon vaker vruchten afgeworpen en is daar onbewust bekwaam in geworden. Overigens een knappe dokter die het dan nog lukt weer tot de orde van de dag terug te komen.

### **Waar komt die agressie vandaan?**

Dat laat zich alleen maar raden: projectie van de boosheid op de eigen werkgever, hekel aan autoriteit, de laatste druppel van alle opgebouwde frustratie door die verplichting om op het spreekuur te komen. Dit natuurlijk vermengd met een dosis anti-sociale persoonlijkheid, lage opleiding, emotioneel verwaarloosd zijn in de opvoeding, noem alles maar op wat het "begrijpelijk" maakt.

### **Hoe voorkom je escalatie?**

- Benoem de woede / agressie (op wie is betrokkene nou eigenlijk boos?)
- Blijf geduldig
  - Geef aan dat je begrip kunt hebben voor de onvrede maar leg ook direct uit dat je op die manier je werk niet kunt doen. Benadruk hoe je tot je beoordeling gekomen bent en benadruk dat je je beleid als zorgvuldig beschouwt.
- Wijs betrokkene erop dat deze via het UWV zo nodig een second opinion kan halen
- Biedt aan er een klacht van te maken en te laten afhandelen conform de klachtenprocedure van je arbodienst.

### **Hoe voed je escalatie?**

In de rede vallen, onderbreken

De schuld aan een ander, het systeem of wet- en regelgeving geven

Zelf kwaad worden of gaan vloeken

### **Wanneer beëindig je zo'n gesprek?**

Simpel: als, alle de-escalerende handelingen ten spijt er geen basis komt voor onderhandeling, als jij in tegenoverdracht komt, als de ander niet te corrigeren is en het op de persoon blijft spelen of als z'n handjes (dreigen te) gaan wapperen.

### **Wat als het uit de hand loopt?**

Dan hoop ik dat je werkplek zo is ingericht dat je als eerste bij de deur bent en er collega's in de buurt zijn. Er zijn maar weinig plekken met een alarmknop en als het alarm afgaat, welk van die zeg 25 kamers moeten je collega's binnenstormen? Maar even zonder gekheid:

- Wanneer de bezoeker agressief wordt geldt eigen veiligheid eerst. Alarmeer zo mogelijk collega's of verlaat de ruimte
- Wanneer er verbale bedreigingen worden geuit: beëindig het spreekuur en vraag betrokkene om de spreekkamer te verlaten: "dit kan zo niet, u moet nu weg"
- Bij weigering: geef dan aan dat je iemand anders zal moeten roepen
- Indien nodig: sla alarm

### **Hoe handel je daarna zo'n spreekuur af?**

Het is handig om bekend te zijn met de protocollen op je arbodienst; vaak zijn die er wel, maar raken in vergetelheid.

Praktisch: (laat dit door anderen doen)

- De agressieve persoon wordt het gebouw uitgestuurd/gezet en te verstaan gegeven dat hij niet meer in het gebouw mag komen. Roep zo nodig de assistentie van de derden in
- Informeer meteen je manager, vraag om bijstand, bekijk of de rest van je spreekuren afgezegd moeten worden
- Is er sprake van letsel? Aangifte doen bij de politie! Maak foto's
- Is er psychologische schade? Zorg voor opvang door collega's en pleeg nazorg
- Is er schade aan gebouw of meubilair? Neem de schade zoveel mogelijk op, maak foto's, doe aangifte
- Rond dit af met een ingevuld incidenten/calamiteiten formulier en laat je op de hoogte houden van de afhandeling van dit geval

Oh, ja...als er sprake was van letsel: **het is dus een bedrijfsongeval met mogelijkheden op regres.**

Rapporteer het voorval eerst mondeling aan de werkgever, zet het ook op schrift; eis van de werkgever gepaste acties. De verzuimbegeleiding kan natuurlijk niet meer plaatsvinden door jou en niet meer op die lokatie.

### **En daarna?**

Laat je nooit in het hoekje drukken dat het wel aan jou zal hebben gelegen. Niet door de klant, maar ook niet door je manager. Ook zo'n doodoener: "tja die klant heeft nu eenmaal een apart slag werknemers, dat hoort er een beetje bij". Agressie is door wie en waar dan ook **ALTIJD** grensoverschrijdend gedrag.

### **En tot slot...**

Stond dit alles nog op je netvlies? Is het regelmatig onderwerp van gesprek of komt de organisatie pas weer eens in beweging als het kalf verdronken is? Ben jij regelmatig alleen op de spreekuurlokatie?

Ben jij het eerst bij de deur? Wel eens een cursus gevolgd over dit onderwerp?

Ach, het zal toch wel meevallen....

Echtwaar? Ik reageer daarop met de volgende stelling: de wegpiraat vindt zichzelf een uitstekend coureur; “da’s goed mogelijk”, zeg ik dan, “je hebt jezelf en je auto volledig onder controle....maar niet die van je medeweggebruiker!”.

Via de volgende link kun je middels de onlangs gestarte landelijke enquête over “agressie in de spreekkamer” laten weten dat het toch echt wel allemaal meevalt:

<http://www.actamed.nl/enquete/index.php?sid=1> (niet meer actief!)

#### Checklist agressie en geweld, veiligheid werkplekken

Onderwerp	Aanwezig?
Vluchtdeuren in de spreekkamers aanwezig.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Gedragsregels bekend gemaakt aan bezoekers.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Sneltoetsen of speciale toetsen op telefoons voor alarmering receptie aanwezig.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Medewerkers zijn getraind op het gebied van agressie en geweld.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Het onderwerp agressie en geweld wordt minimaal 1-2 maal per jaar tijdens het werkoverleg besproken	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Alarmeringssysteem aanwezig op locaties zonder receptie (bij voorkeur stil alarm).	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Losse objecten, zoals pc's en telefoons, zijn verankerd.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Er zijn geen scherpe voorwerpen aanwezig (zoals schaar, briefopener)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Lange wachttijden worden voorkomen.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Water of evt. koffie en leesmateriaal in de wachtruimte aanwezig.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Informatie over “ Second Opinion ” en “ Klachtenprocedure ” in de wachtruimte aanwezig.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
I.g.v. een als agressief bekend staande persoon wordt het spreekuur altijd door twee medewerkers uitgevoerd.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Goede afspraken met de politie gemaakt.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee