

Hoe kun je agressie proberen te voorkomen?

Om situaties van agressie en geweld te voorkomen is van belang te weten wanneer mensen boos kunnen worden. Het gaat daarbij o.a. om de volgende situaties:

- ❖ als hun belangen worden bedreigd;
- ❖ als zij geld dreigen te verliezen;
- ❖ bij dreigend verlies van sociaal aanzien en prestige;
- ❖ bij dreigend verlies van zelfstandigheid;
- ❖ bij het ervaren van tegenwerking;
- ❖ als behoeften worden geblokkeerd;
- ❖ bij plotselinge veranderingen;
- ❖ bij plotselinge onzekerheden.

Agressieve situaties kunnen in het algemeen op twee vlakken worden onderscheiden, namelijk bij telefonische en bij de persoonlijke benadering. Om - ondanks het gegeven dat er zich mogelijke situaties als hierboven beschreven voordoen - agressie te voorkomen is de wijze waarop de organisatie de klant benaderd van groot belang. Daarom hieronder een aantal aandachtspunten.

Telefonische benadering:

- ❖ neem de telefoon zo snel mogelijk op
- ❖ zorg bij afwezigheid voor bereikbaarheid: telefoontoestel doorschakelen naar een collega of secretariaat
- ❖ bij herhaalde afwezigheid van een medewerker: concrete afspraken maken rond terugbellen van de cliënt
- ❖ als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, doe dat dan ook
- ❖ geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid
- ❖ blijf steeds hoffelijk aan de telefoon
- ❖ beperk het omgevingslawaai
- ❖ zorg voor een correcte doorwijzing
- ❖ gebruik gepast de wachttoets.

Persoonlijke contacten:

- ❖ beperk de wachttijden
- ❖ voor dringende problemen moet een soepele regeling mogelijk zijn
- ❖ kom gemaakte afspraken na
- ❖ geef voldoende informatie aan de cliënt over de werking, de procedures en het verloop van de stand van zaken
- ❖ tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens het gesprek te vermijden
- ❖ wees bij een cliënt correct, duidelijk, begripvol en professioneel, maar ook duidelijk
- ❖ laat betrokkene in zijn waarde
- ❖ biedt een luisterend oor
- ❖ blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk
- ❖ doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.