



Goed omgaan met agressie

Inleiding

Bij de loketten, aan de telefoon of bij het uitdelen van voedselpakketten, kan het voorkomen dat emoties hoger oplopen bij klanten wanneer de dingen niet gaan zoals ze graag willen. Met een toenemende druk op de lokale voedselbanken merken we steeds vaker dat lontjes wat korter worden. Als vrijwilligers realiseren we ons goed dat onze klantengroep thuis in situaties verkeren die vaak niet makkelijk zijn. Het ongeduld of het onbegrip kan leiden tot machteloosheid en verdriet, tot aan en met agressie aan toe.

Als vrijwilliger doen we enorm ons best om iedereen te helpen, maar wat te doen als iemand tegen je te keer gaat, begint te schelden of misschien zelfs begint te duwen? Ook vanuit de kant van de vrijwilliger zou het kunnen escaleren wanneer we het gevoel krijgen respectloos behandeld te worden door klanten. Kortom, hoe gaan we als vrijwilliger om met deze heftige emoties en wat doen we als organisatie bij incidenten. Het onderwerp Omgaan met agressie komt ook in de top 10 risico's uit de RIE manager naar voren is gekomen.

Handvaten

Wanneer zich incidenten voordoen van agressie, dan kan dat de vrijwilliger behoorlijk overvallen. Door er vooraf al een keer over nagedacht te hebben en te bespreken hoe we daar als groep vrijwilligers mee omgaan, biedt al handvaten voor een dergelijke situatie. Het begint al om met elkaar te bespreken waar de grens van agressie begint. Dit is uiteraard voor iedereen anders. Toch is het goed om te realiseren dat er zitten verschillende mate van boosheid zijn en elke mate om een andere benadering vraagt. Door het bespreekbaar te maken en ervaringen uit te wisselen, helpt dit om met elkaar beter te kunnen duiden en om welke maatregelen dat vraagt.

Afspraken

Naast de handvaten aan te bieden tijdens een incident is het ook goed om te weten hoe de voedselbank organisatie een dergelijk incident behandelt. Hoe wordt dit gemeld en afgehandeld om hierin ook de steun, zorgvuldigheid en duidelijkheid te bieden naar vrijwilligers en klanten toe. Het blijft belangrijk dat onze vrijwilligers goed en prettig kunnen werken in hun werkomgeving en zich gesteund voelen vanuit de Voedselbank organisatie.

Toolbox

Tijdens een koffiepauze of overleg willen we de vrijwilligers even stil laten staan bij situaties waarbij emoties hoog kunnen oplopen vanuit boosheid en hoe hier mee om te gaan. Het doel is vooral om het onderwerp aan de hand van de vragen op blad 2 met elkaar bespreekbaar te maken en samen te kijken naar:

- Welke vormen van agressie zijn er en waaraan herkennen we die
- Hoe om te gaan met agressie als vrijwilligers en als organisatie
- tips

Bespreek met elkaar vooral verschillen van inzicht met betrekking tot benaderingen en ervaringen en of de afspraken bekend zijn hoe we als organisatie hiermee om gaan

Als bijlage is een poster toegevoegd die men op een zichtbare plek kan ophangen als geheugensteun. Op deze poster staan afspraken en tips als handvat voor het omgaan met agressie.

Naast deze toolbox wordt er door VBN ook een **training Omgaan met agressie en emotie** aangeboden voor medewerkers die er veelvuldig mee te maken kunnen krijgen en verder getraind moeten worden om hier goede vaardigheden in te ontwikkelen. Kijk daarvoor op Voedingsbodem onder Training en opleiding. Voor posters bestellen, vragen, opmerkingen of suggesties, neem dan contact op met ARBO@voedselbankennederland.nl Veel succes!

Frans Miermans

Landelijk coördinator Veilig en gezond werken VBN



Goed omgaan met agressie

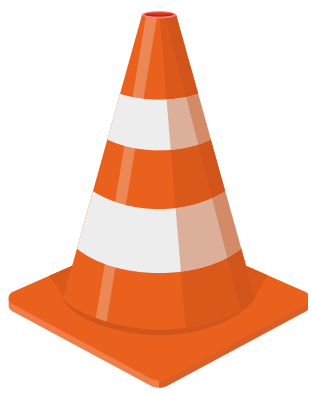
Vragen

Risico inschatting

1. Welke vormen van agressie komen we tegen binnen de voedselbank?
(antwoord: kwetsende opmerkingen, boosheid in de vorm van roepen en schelden, agressie in de vorm van schreeuwen, dreigen, met spullen gooien, duwen, etc..)
2. In welke situaties komen we deze emoties het meeste tegen bij de voedselbank., wat is de oorzaak?
(antwoord: wanneer klanten ontevreden zijn in wat ze krijgen, niet snel genoeg geholpen worden, niet in aanmerking komen voor hulp, het idee hebben dat ze niet gelijk behandeld worden, al gefrustreerd binnen komen, etc...)
3. Wat doet dat met ons? *(antwoord: kwetsend, ondankbaar, getuigd niet van respect, beangstigend, onverschillig, etc...)*
4. Wanneer is gedrag grensoverschrijdend als het gaat om agressie en dient de Voedselbank actie te ondernemen? *(bepalen aan de hand van de agressiepiramide. Dit kan per persoon verschillen hoe men dit beleeft. Onderzoek of er een grens te bepalen is waarbij men ook als organisatie moet optreden.*
5. Hoe kunnen we als vrijwilliger olie op het vuur gooien wanneer emoties oplaaien?
(Mogelijke antwoorden:
 - ook boos worden
 - negeren, weglopen, wegstaren
 - overtuigen en in discussie gaan om je gelijk te halen
 - alleen maar wijzen op de regels / afspraken
 - lachen, kleineren
 - de klant gaan aanraken en of dicht op de klant gaan staan
 - ga met meerdere vrijwilligers om de klant staan om je collega te ondersteunen

Beschermingsmaatregelen en afspraken

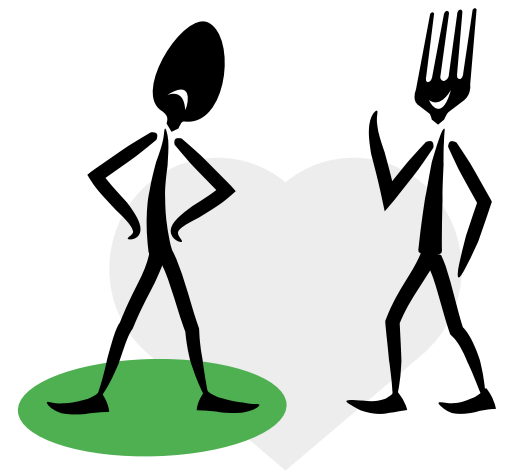
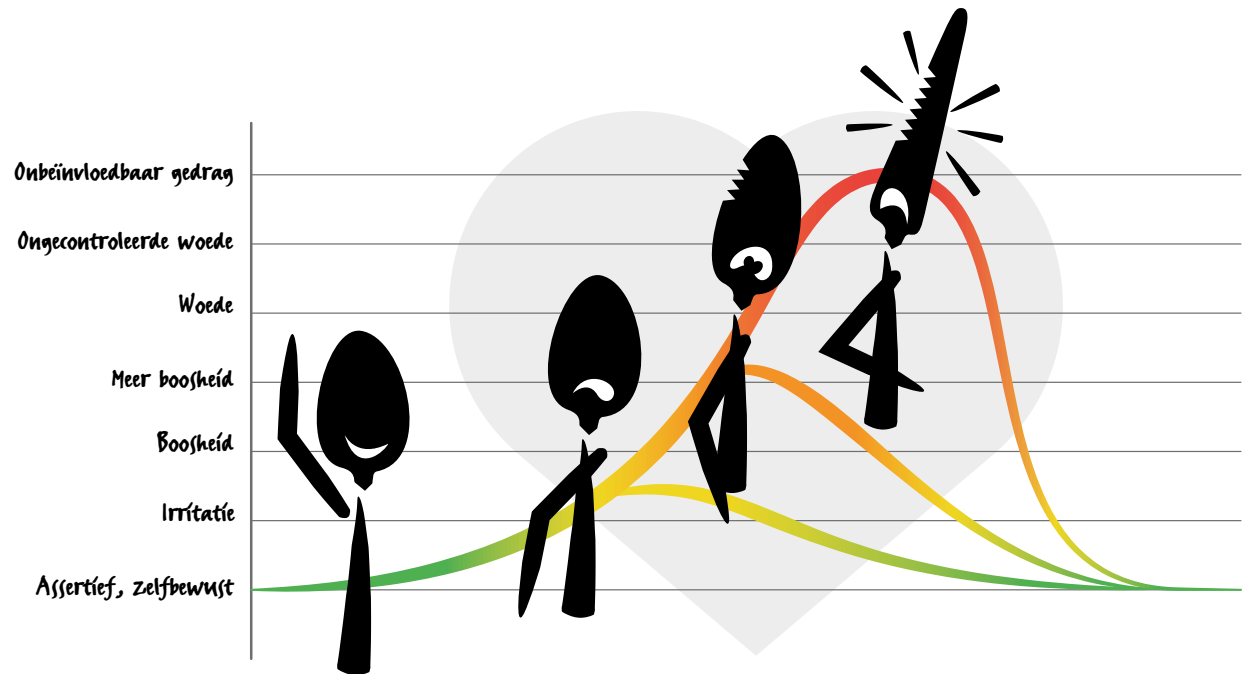
6. Hoe kunnen we bij agressie de-escaleren als vrijwilliger?
(Mogelijke antwoorden:
 - blijf rustig en beleeft
 - leg uit en check of de ander je begrijpt
 - houd oogcontact
 - behandel de ander met respect. Toon begrip, ik begrijp dat het tegenvalt....
 - raak de klant niet aan en houd afstand
 - stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af
 - probeer de klant een setting te bieden waar deze kan bedaren, een stoel aanbieden of waar toeschouwers vermeden kunnen worden.
7. Hoe reageren we als collega vrijwilliger wanneer een incident zich voor doet tussen een klant en een vrijwilliger? *(antwoord: afspraken over wie er altijd bij geroepen moet worden bij dreigende situaties en minder dreigende situaties, wanneer wel of geen collega's erbij betrekken, nooit alleen in een aparte ruimte de situatie afhandelen bij vormen van agressie, etc...)*
8. Wat zijn de afspraken bij grensoverschrijdende incidenten binnen de voedselbank organisatie na het incident? *(antwoord: afspraken over incidentmelding en hoe de organisatie omgaat met meldingen, afhandeling en conflicten.)*
9. Het is goed om als vrijwilliger voorbereid te zijn wanneer een dergelijke situatie zich voordoet. Hoe kunnen we ervoor zorgen om naar de toekomst voorbereid te blijven voor het omgaan met agressie? *(antwoord, regelmatig aandacht voor vragen, of incidenten altijd te bespreken en te evalueren bij overleggen, etc...)*



Omgaan met agressie

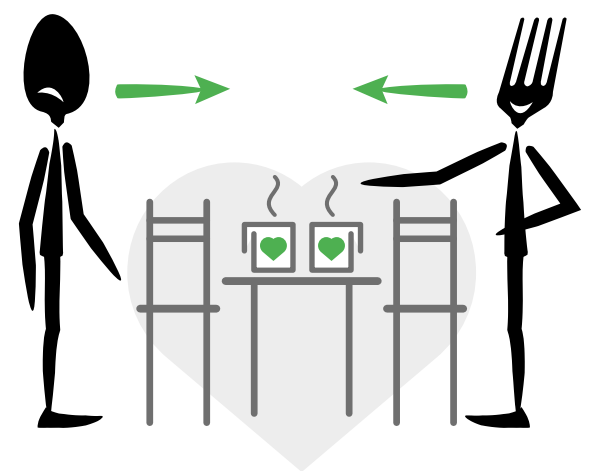
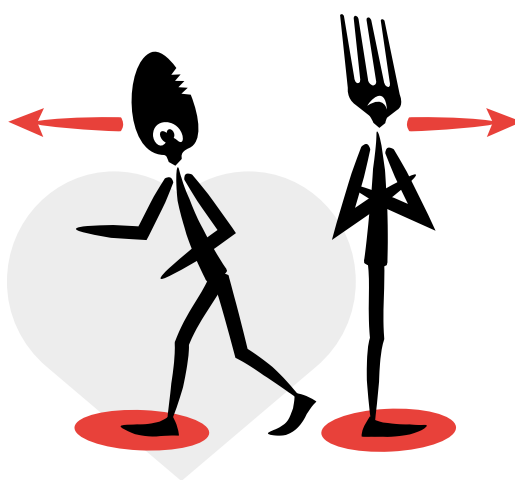
Onze afspraken

- Blijf rustig en beleefd.
- Leg uit en check of de ander je begrijpt.
- Houd oogcontact.
- Behandel de ander met respect.
- Toon begrip, ik begrijp dat het tegenvalt...
- Raak de klant niet aan en houd afstand.
- Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af.
- Probeer de klant een setting te bieden waar deze kan bedaren, een stoel aanbieden of waar toeschouwers vermeden kunnen worden.



Veiligheidstips

- Bij grensoverschrijdend gedrag van klanten altijd melden bij het bestuur van de voedselbank.
- Bespreek met elkaar de incidenten die zich voordoen binnen het team en evalueer met elkaar hoe daarin het beste te handelen.
- Realiseer je dat de mate van boosheid ook je mate en wijze van handelen bepaalt.



VOEDSELBANKEN.NL

20230310 Toolbox Veilig werken-VBN Omgaan met agressie
Vragen over veilig werken? Neem contact op met het loket Veilig werken
van VBN: ARBO@Voedselbankennederland.nl