

Agressie de baas

In deze tekst vind je informatie over hoe je als chauffeur kunt reageren op een (dreigend) agressie-incident. Het gaat dan vooral over vormen van agressie die jij door je eigen gedrag en houding nog kunt beïnvloeden. Maar ook gaan we kort in op extreme vormen van agressie zoals een overval en de bedreiging met een wapen.

Deze tekst is ontwikkeld in opdracht van het Sociaal Fonds Taxi. Het is één van de producten van het binnen de taxibranche afgesloten arboconvenant. Het arboconvenant is een overeenkomst tussen de overheid en de werkgevers- en werknemersorganisaties. Het doel van het convenant is om de aandacht voor arbeidsomstandigheden binnen de taxibranche te vergroten en het ziekteverzuim te verminderen. Een belangrijk onderwerp in het arboconvenant is de aandacht voor de 'sociale veiligheid' van de taxichauffeur.

Aandacht voor de sociale veiligheid betekent werk maken van:

- > Beleid: het maken van goede (werk)afspraken.
- > Technische Beveiliging: het toerusten van bus en taxi met cameratoezicht; alarmering; en communicatiemiddelen.
- > Training en Opleiding: het trainen van chauffeurs en centralisten in het omgaan met lastig gedrag en agressie van klanten.
- > Opvang en Nazorg: het ondersteunen van chauffeurs na een agressie-incident.

1. Feiten en cijfers

Wist je dat ...

- > Bijna de helft van de chauffeurs (43%) één of meer keren per jaar in contact komt met 'lastig gedrag' van klanten. Onder lastig gedrag wordt dan verstaan het lastig vallen zonder dat er sprake is van lichamelijke agressie of serieuze bedreiging. Voorbeelden van 'lastig gedrag' zijn: constant treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, discrimineren, ongewenste opmerkingen maken, zich herhaaldelijk niet aan de regels houden.
- > 15% Van de chauffeurs één keer of meer per jaar een 'ernstige bedreiging' meemaakt en 13% van de chauffeurs één of meer keren per jaar te maken krijgt met lichamelijke agressie. Hieronder verstaan we dan slaan, schoppen, vastgrijpen, met voorwerpen bekogelen, bijten, krabben, duwen, steken, stompen en ongewenste seksuele handtastelijkheden.
- > Dit alles bij elkaar betekent dat één op de vijf chauffeurs (20%) in het afgelopen jaar een situatie heeft meegemaakt van lichamelijke agressie en/of een ernstige bedreiging.

en wist je dat ...

- > Eén op de drie chauffeurs aangeeft zich wel eens angstig te voelen tijdens het werk.
- > Het dan vooral gaat om de angst te worden beroofd of te worden geconfronteerd met klanten die onder invloed zijn van drugs.
- > Eén op de veertien chauffeurs (7%) stressklachten oploopt als gevolg van het meemaken van een agressie-incident.
- > Eén op de acht chauffeurs (14%) aangeeft niet goed te hebben gefunctioneerd en/of te hebben verzuimd van het werk als gevolg van het meemaken van een agressie-incident.
- > Deze cijfers dus aangeven dat veel chauffeurs worden geconfronteerd met incidenten met vaak vervelende gevolgen. Het daarom belangrijk is om aandacht te hebben voor het voorkomen en omgaan met agressief gedrag van klanten.

2. Wat is agressie?

Als chauffeur in de taxibranche kom je in aanraking met veel verschillende mensen in veel verschillende situaties. Dit levert leuke, maar ook irritante en lastige ontmoetingen op. Het beroep van chauffeur is niet altijd makkelijk. Maar soms gaat het echt mis. Je krijgt dan te maken met agressie van klanten.

Agressie is gedrag van een ander dat zich op jou richt met de bedoeling om je schade toe te brengen.

- > *Agressie is gedrag van iemand anders (meestal de klant):* Agressief gedrag is er in heel veel vormen. Meestal hebben we het bij agressie over spugen, schreeuwen, schelden, duwen, slaan, schoppen en bedreigen. Extreem zware vormen van agressief gedrag zijn bedreigen met een wapen, steken en schieten.
- > *Agressie is gedrag dat zich op jou richt.* Gedrag van de klant is voor jou pas agressief gedrag wanneer het zich op jou richt. Op zo'n moment wordt het schreeuwen of schelden van de klant voor jou een dreiging, risico of gevaar.
- > *Agressief gedrag is gedrag dat de bedoeling heeft om je schade toe te brengen:* De bedoeling van een agressieve klant, is om jou te beschadigen. Die beschadigingen kunnen lichamelijk zijn (pijn, verwonding), geestelijk (angst, stress), of materieel (vernielingen van spullen).

En als er voor jou ook echt schade ontstaat, spreken we van geweld. Geweld is dus het gevolg van agressief gedrag. Je bent dan bang geworden van het agressieve gedrag van de klant of door zijn gedrag gewond geraakt.

3. Soorten Agressie

Agressie verschilt niet alleen in zijn vormen (schelden, intimideren, slaan, schoppen) maar ook in de aanleiding (waarom doet een klant nou zo). Laten we de verschillende soorten van agressie eens bekijken.

Frustratie-agressie

Bij frustratie-agressie zie je dat de klant vooral boos is.

Een harde stem, schreeuwen, vloeken en schelden, en drukke bewegingen gaan vaak samen met frustratie-agressie. De boosheid is dan de motor voor het agressieve gedrag. Je kunt ook zeggen: Het agressieve gedrag is de uitlaatklep voor de boosheid.

De oorzaken van de boosheid kunnen heel verschillend zijn:

- > Soms heeft de oorzaak van de boosheid te maken met jouw gedrag. Bijvoorbeeld jouw manier van omgaan met de klant of je rijstijl.
- > Soms heeft het agressieve gedrag van de klant meer te maken met de situatie. Bijvoorbeeld de ritprijs, het te laat zijn, of de huisregels in taxi of bus.
- > Maar vaak ook ligt de oorzaak van de boosheid ergens anders. Een klant is dan kwaad door bijvoorbeeld een gebeurtenis eerder op de dag.

Het aanpakken boosheid bij een klant doe je door B B A:

- > B – Boosheid even laten uiten. Geef de klant even de tijd om zijn boosheid te uiten en geef zelf niet meteen een negatieve reactie.
- > B – Begrip tonen. Laat zien dat je luistert, maak oogcontact, knik instemmend en zeg bijvoorbeeld: “Meneer ik vind het heel vervelend voor u dat ...”
- > A – Aanbod doen. Probeer in gesprek te komen door de klant een vraag te stellen of een oplossing aan te bieden. Door de klant een vraag stellen of een aanbod te doen probeer je zijn emotionele spoor weer om te buigen naar een denk-spoor. “Wat denkt u van", “Kan ik u misschien helpen met ...”.

Door BBA probeer je de boosheid als motor voor het agressieve gedrag weg te nemen. Wanneer de boosheid van de klant niet afneemt of de klant richt zijn boosheid op jou dan stel je de grens. De grens stellen doe je door:

- > Het agressieve gedrag van de klant te benoemen.
“Meneer ik begrijp dat u boos bent maar ik verwacht van u dat u mij niet persoonlijk gaat uitschelden of bedreigen”.
- > De grens en de sanctie aan te geven
“Meneer ik heb u gevraagd niet te schelden of dreigen”. “U stopt nu met schelden of dreigen of ik stop de taxi en eis van u dat u de taxi verlaat”.
- > De grens te houden en de sanctie te geven.
“Meneer ik eis dat u nu uitstapt. Stapt u niet uit dan roep ik de ondersteuning in van de centrale”.

Instrumentele Agressie

Een ander soort agressie is instrumentele agressie. Bij instrumentele agressie is de klant er vooral op uit om een doel te bereiken. De manier waarop de klant zijn agressie laat zien is eerdere doelgericht en berekenend dan emotioneel.

Het agressieve gedrag is dan een ‘instrument’ waarmee de klant zijn doel wil bereiken. De klant wil je overbluffen, intimideren of bang maken.

Bij instrumentele agressie hebben we vaak te maken met een uittestfase. De klant probeert je uit en kijkt hoever hij bij jou kan gaan. In dit soort gevallen is het belangrijk dat je de klant en zijn gedrag niet negeert. Vriendelijk en beleefd wijs je de klant op zijn gedrag en op de huisregels: “Meneer ik zie dat u uw sigaret probeert op te steken, maar roken is helaas in deze taxi verboden”. Maakt de klant zijn sigaret uit dan bedank je de klant. “Meneer bedankt voor het uitmaken van uw sigaret”.

Blijft de klant bij zijn ongewenste gedrag of wordt hij agressief dan stellen we ook hier de grens. Zoals eerder gezegd doe je dit door:

- > Het ongewenste c.q. agressieve gedrag van de klant te benoemen en te zeggen wat je ervan vindt.
“Meneer ik zie dat u uw sigaret niet uitmaakt. Ik krijg de indruk dat u mij niet serieus neemt en er een spelletje van probeert te maken”. “Ik vind dit erg vervelend”. “Ik vraag u nu hiermee te stoppen”.
- > De grens en de sanctie aan te geven.
“Meneer u maakt nu uw sigaret uit of ik stop de taxi en eis dat u uitstapt”.
- > De grens te houden en de sanctie te geven.
“Meneer ik wil dat u nu de taxi verlaat. Mocht het nodig zijn dan roep ik assistentie in van de centrale”.

Willekeurige Agressie

Maar niet altijd is boosheid of een doel willen bereiken de oorzaak voor het agressieve gedrag. Soms is het erg onduidelijk wat nu de motor is voor agressief gedrag van de klant. We hebben dan te maken met ‘willekeurige agressie’. Willekeurige agressie is agressie waarvan het onduidelijk is wat de oorzaak is. We vinden het gedrag van de klant ook vreemd en de agressie beangstigend omdat we het niet kunnen plaatsen. Vaak spelen persoonlijkheidstoornissen, psychiatrische factoren en alcohol en drugs een rol bij dit agressief gedrag. Een ‘goed gesprek’ is vaak erg moeilijk. Je krijgt moeilijk contact maken en krijgt geen vat op de klant. Bij willekeurige agressie kun je niet alleen vertrouwen op je gespreksvaardigheden. Je moet inschatten hoe groot jou veiligheidsrisico is.

Als algemene regel stellen we dat je probeert het klantcontact zo kort mogelijk te houden. Gaat het om een lange rit besef dan dat in de tijd het risico op gewelddadig gedrag eerder groter dan kleiner wordt.

5. Wanneer praten niet werkt

'Zaterdagavond. De cafés sluiten en de laatste klanten vertrekken. Twee jonge mannen nemen een taxi. Onder invloed van alcohol reageren ze hun frustratie over de avond af op de chauffeur. "Man rij eens door!", "Moet ik je soms een handje helpen!". De taxi stopt en de situatie loopt uit de hand. Er vallen klappen. Even later rennen de twee mannen weg. De chauffeur blijft achter met een gebroken neus en forse verwondingen aan zijn gezicht'.

Je kunt de agressie van klanten niet altijd opvangen. Vaak gaat het dan om een *extreme vorm van frustratie-agressie* of *instrumentele agressie*. De klant is helemaal 'over de rooie' of wil iets van je en is bereid om 'over lijken te gaan'. Soms gaat het ook om *willekeurige agressie*. Er is dan sprake van ernstig gestoord gedrag al of niet in combinatie met alcohol of drugs. Jouw gesprekstechnieken blijken dan niet in staat om de situatie te hanteren. Er dreigt dan het risico op fysiek gewelddadig gedrag. Stel jezelf dan de volgende vragen:

1. Wat is nu eigenlijk mijn belang?

Houd goed in de gaten waar het nu eigenlijk om gaat. Vaak vergeet je in zo'n stressvolle situatie je belang. Wat mag een klant die doordraait of weigert zijn rit te betalen jou aan tijd en geld kosten? Vaak wordt een dergelijke situatie een principe zaak. "Hij zal betalen!" Maar ten koste van wat?

2. Wat is op dit moment mijn risico?

Geen enkele situatie is vergelijkbaar. Een conflict over de ritprijs is in het geval van het oude vrouwtje een andere dreiging dan bij twee jongemannen.

3. Wat mag ik doen vanuit wetgeving en bedrijfsbeleid?

Mag ik een klant weigeren, uit mijn taxi zetten, of beletten dat hij de taxi verlaat? Het is belangrijk dat je de wettelijke kaders kent en de afspraken vanuit je bedrijf. Bespreek dit eens tijdens een werkoverleg.

4. Wat kan ik doen vanuit mijn vaardigheid?

Schat eerlijk in of jij de vaardigheden in huis hebt om, om te gaan met de situatie. Niet iedereen praat makkelijk en kan zijn eigen boosheid of angst goed onder controle houden. Denk vooral in termen van het invoeren van ondersteuning; het waarschuwen van de centrale; het stoppen op een veilige locatie (bijvoorbeeld een benzinepomp).

5. Wat ga ik doen?

In ieder geval moet je een keuze maken wat je gaat doen. Voorkom dat je het slachtoffer wordt. Neem actief de leiding. Houd controle over jezelf, de situatie en de klant.

6. Bijzondere situaties

Groepen

Niet altijd heb je te maken met één klant. Soms ook krijg je te maken met groepen. Het volgende is dan belangrijk:

- > Besef dat mensen zich in groepen anders gedragen dan wanneer ze alleen zijn. In een groep spelen groepsnormen en status in de groep een belangrijke rol. 'Doen wat de groep wil' en 'Jezelf bewijzen voor de groep' maakt dat mensen over hun eigen normen en waarden kunnen heengaan. Dit geldt vooral voor jongeren. Daardoor kan een conflict met een groepslid makkelijker uitdraaien op agressie.
- > Onthoud ook dat groepen zich vaak vormen rondom activiteiten. Een avondje uit, een voetbalwedstrijd, een concert. Vaak spelen bij deze activiteiten alcohol en/of drugs een rol. De invloed van deze middelen is 'ontremming'. Dit wil zeggen dat gebruikers makkelijker hun emoties laten gaan en minder aanspreekbaar zijn 'op hun gezonde verstand'. Alcohol en drugs zijn risicoverhogende factoren voor het ontstaan van agressief gedrag.
- > Bijna ieder groep heeft een leider. De leider van de groep herken je aan het gedrag van de andere groepsleden. Naar de leider wordt gekeken voor afstemming en instemming: "Wat gaan we doen?". In een dreigende situatie richt je, je tot de leider van de groep. Spreek hem aan op zijn verantwoordelijkheid voor het groepsgedrag: "Ik ga ervan uit dat jij jouw jongens kunt aangeven dat dit niet kan". Ben naar de leider toe respectvol en duidelijk in wat je van hem verwacht.
- > Een groep maakt mensen anoniem. Deze anonimiteit maakt dat mensen vaak meer durven. Probeer mensen in een groep daarom persoonlijk aan te spreken. Door mensen rechtstreeks aan te spreken: "Vind jij dat dit zomaar kan?!", "Ben jij het hiermee eens?!", wordt het voor die persoon lastiger ongewenst gedrag te laten zien. Ook kun je iemand aanspreken door te zeggen: "Volgens mij heb ik jou ergens eerder gezien, ik ken jouw gezicht". Deze vorm van herkenbaar maken maakt potentiële agressoren meer onzeker.

Een Overval

Wanneer je te maken krijgt met een overval zal dit meestal ook betekenen dat je wordt bedreigd met een wapen. Bedreigingen met een wapen vragen altijd bijzondere voorzichtigheid. Het opvolgen van de RAAK-principes is dan belangrijk.

- > **R** – Rustig blijven. Meestal is een overvaller op je geld uit en niet op jou. Blijf daarom rustig. Begrijp ook dat de overvaller onder zware stress staat. Als jij in paniek raakt kan de stress voor de overvaller wel eens te groot worden met grote risico's voor jouw veiligheid.
- > **A** - Accepteren. De dreiging met een wapen moet je altijd serieus nemen. Accepteer dat je geen mogelijkheden hebt om de situatie te sturen.
- > **A** – Afgeven. Volg de instructies van de overvaller op en geef het geld af. Zorg ervoor dat de overvaller niet de indruk krijgt dat je tegenwerkt of tijd rekt. Geef vooraf aan wat je gaat doen bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik pak nu mijn portemonnee uit mijn binnenzak". Beweeg daarbij heel rustig.
- > **K** – Kijken. Geef jezelf de taak vooral te letten op het signalement van de dader. Let op zijn stem, accent, lichaamsbouw, bijzondere kenmerken als littekens en tatoeages, etc. Let wel op dat je niet gaat staren naar de dader! Door goed te kijken en te luisteren kun je de politie belangrijke informatie geven voor de opsporing en houd je ook je eigen stress beter onder controle.

7. En dan gebeurt het toch

Wanneer je een ernstig agressie-incident meemaakt is het heel normaal dat je daar emotioneel op reageert. Je merkt in de dagen na het incident vaak dat je slecht slaapt, je moeilijk kunt concentreren en dat je allerlei lichamelijke reacties hebt. Ook merk je vaak dat je veel emotioneler bent. Irritatie, boosheid, angst, verdoofdheid, het zijn in de eerste periode na een incident normale reacties op een abnormale gebeurtenis.

Het is op zulke momenten belangrijk dat je goed wordt opgevangen door je privé-omgeving en door je werk.

Dit kan alleen maar wanneer je ook melding maakt van het incident en er met anderen over wilt praten.

Ben jezelf niet het slachtoffer van een agressie-incident maar heeft een collega zojuist een incident meegemaakt dan kun jij helpen met de eerste collegiale opvang. De volgende punten zijn dan belangrijk om te weten:

1. Zorg voor rust en veiligheid

Jouw collega heeft na een agressie-incident vooral een rustige en veilige omgeving nodig. Dit betekent:

- > een rustige gespreksruimte zonder tv of radio.
- > ervoor zorgen dat je niet wordt gestoord door het binnenlopen van collega's (bordje niet storen op de deur). doorgeven aan de centrale dat je niet wilt worden gebeld en schakel je mobiele telefoon uit.
- > regelen dat je genoeg tijd hebt voor het gesprek (afzeggen van andere afspraken).

2. Schat in of hulpverlening en/of contact met de politie per direct is gewenst of geëist

In een aantal gevallen zul je direct politie, arts of professionele opvang moeten inschakelen.

- > De politie schakel je altijd in bij een overval, geweldpleging of bedreiging met een wapen.
- > Een arts schakel je altijd in bij lichamelijke letsel.
- > Professionele opvang schakel je altijd in wanneer de collega er zelf om vraagt, hij/zij erg overstuur is, of er een levensbedreigende situatie heeft plaatsgevonden.

3. Geef je collega de ruimte voor zijn emoties

Jouw belangrijkste hulp aan je collega is de bereidheid naar hem te luisteren.

- > Luister meer dan dat je praat!
- > Geef geen oordelen of adviezen.
- > Ben niet bang voor de emotie van je collega.

4. Geef informatie

Zoals eerder aangegeven kan iemand die een ernstig incident meemaakt daar in de eerste dagen na het incident sterk op reageren. Vaak schrikt iemand hier ook erg van. Het helpt dan wanneer je wordt verteld dat sommige reacties in de eerste periode na een incident heel normaal zijn.

5. Regel de opvang thuis

Informeer het thuisfront van je collega door even te laten bellen. Laat je collega niet alleen of met de taxi naar huis gaan maar breng hem of haar naar huis. Zorg dat de eventuele partner van je collega goed wordt geïnformeerd over wat er is gebeurd.

6. Maak een afspraak voor de volgende dag

Wanneer je weggaat maak dan een afspraak voor een vervolcontact. Geef aan dat je graag op korte termijn (binnen 48 uur) een keer langskomt voor een gesprek. Misschien is dit niet jou taak en neemt de leidinggevende dit gesprek wel over. Maar het is wel belangrijk dat je collega het contact houdt met het bedrijf. Een goed contact en een goede ondersteuning helpt bij het verwerkingstraject en voorkomt onnodig arbeidsverzuim.

8. Tot slot

Het voorkomen van agressie betekent het goed samenwerken van de chauffeur met het bedrijf.

Wat kan het bedrijf doen:

- > Zorgen voor goede werkafspraken zoals bijvoorbeeld:
 - > Afspreken wanneer je klant wel of niet meeneemt.
 - > Afspreken wat je wel en niet mag wanneer een klant vervelend of agressief wordt.
 - > Afspreken hoe je een incident meldt.
- > Technische Beveiliging
 - > Zorgen voor een alarmeringssysteem in de taxi of bus.
 - > Plaatsen van een camera in de taxi of bus.
 - > Persoonlijk alarmeringssysteem voor de chauffeur.
 - > Open-lijn met de centrale.
- > Training en Opleiding
 - > Regelmatig bespreken van (bijna)incidenten in het werkoverleg.
 - > Aanbieden aan chauffeurs van een training 'omgaan met agressie'.
 - > Oefenen van de alarmering door chauffeurs en centralist.
- > Opvang en Nazorg
 - > Regelen van een goede eerste collegiale opvang.
 - > Regelen van de nazorg en eventueel de doorverwijzing naar professionele hulpverlening.
 - > Ondersteunen bij het doen van aangifte en schadeafwikkeling.

En wat kun jij doen:

- > Zorg voor een goede voorbereiding. Dit wil zeggen: Ken de veiligheidstips en de technische beveiligingsmiddelen.
- > Meld en bespreek incidenten.
- > Let op je eigen gedrag naar klanten toe. Jouw gedrag en manier van reageren roept ook gedrag bij klanten op.

9. Meer weten?

- > Meer weten over het voorkomen van en omgaan met agressie: ga naar www.sociaalfondstaxi.nl, ga naar de toolkit en doe de internetcursus 'Veilig in de Taxi'
- > Een keer echt oefenen in het omgaan met agressie van klanten: schrijf je hier in voor de training 'Omgaan met Agressie'