

De **Week van de Veiligheid** staat dit jaar in het teken van agressie en geweld. Want helaas krijgt bijna iedereen op zijn werk daar weleens mee te maken. Maar wie goed getraind is, kan beter omgaan met agressief gedrag, of het zelfs voorkomen.



6 tips over omgaan met agressief gedrag

2

Laat de klant uitrazen

Agressie kost veel energie en een uitbarsting duurt daarom meestal niet langer dan anderhalve minuut. Begin daarna pas het gesprek.

1

Let op je houding

Ga niet met de armen over elkaar of armen op je rug staan. Maak je niet breed.

3

Blijf rustig

Gedraag je professioneel. Probeer je te beheersen. Ga in geen geval terugschelden, dan maak je het alleen maar erger.

4

Zoek contact met de klant

Kijk de klant recht in de ogen en luister actief. Door vragen te stellen geef je de klant het gevoel dat er serieus naar hem of haar wordt geluisterd.

5

Ga niet in discussie

Toon begrip voor de emotie van de klant. Ga nooit de strijd aan. Ook al heeft de klant ongelijk.

6

Zoek naar een oplossing

Als de klant weer rustig is, vat je het probleem samen en probeer je tot een oplossing te komen. Het beste is om de klant een keuze te geven.

Meer weten?

Kijk op www.vakcentrum.nl/veiligheid voor adviezen, tips en trainingen.