

JAARCONGRES 2022

LEER OMGAAN MET AGRESSIE, GEWELD EN PESTEN

Twee mannen, omringd door vele anderen, krijgen onenigheid. Het vindt plaats in de lobby voorafgaand aan het jaarcongres van de Stichting Arbocatalogus Afvalbranche op 14 juni 2022. De toon wordt luider, de woorden venijniger en het lijkt in een vechtpartij uit te monden. Sommige aanwezigen proberen ze tot rust te manen, een enkeling staat klaar om in te grijpen en de rest kijkt steeds stiller toe. Leo Keuvelaar, keynote-spreker, grijpt net op tijd in. Velen hadden het al in de gaten, maar niet iedereen, de ruzie is in scène gezet. Het congresthema is dit jaar 'Leer omgaan met Agressie en Geweld'. Een middag lang krijgen de deelnemers, met name leidinggevenden en KAM-specialisten in de afvalbranche, tools aangereikt hoe daarmee om te gaan en hoe jezelf te beschermen.

Otto Friebe, bestuurslid van de Stichting Arbocatalogus Afvalbranche: "De stichting streeft naar een veilige werkomgeving", motiveert hij het onderwerp van deze dag. "Steeds kortere lontjes zorgen voor steeds heftigere reacties, waar ook mensen in hun werk mee te maken krijgen."

'RUST HELPT JE STEVIG TE STAAN'

Leo Keuvelaar, directeur van KOI keuze opleidingsinstituut, gebruikt de principes van zijn grote passie aikido (Japanse krijgskunst). Aan de hand van de gespeelde ruzie bij de ingang bespreekt hij hoe je hier als omstander mee omgaat, hoe de agressiespiraal werkt en wat het fysiek teweegbrengt.

Met verschillende oefeningen uit aikido laat hij zien hoe je in ruststand en met meebewegen ver komt. In deze krijgskunst sta je letterlijk tegenover elkaar, maar figuurlijk zijn dezelfde tactieken te gebruiken.

Belangrijk is het volgens Keuvelaar om bij de bron te zijn waar het mis zou kunnen gaan. Wanneer iemand bijvoorbeeld al lang in de rij staat bij de milieustraat, dan kun je die persoon even vriendelijk aanspreken en uitleg geven, voordat deze boos wordt.

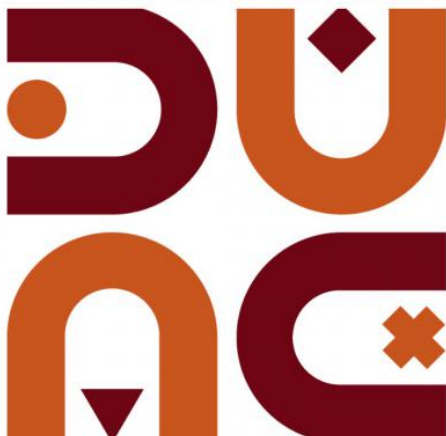
Is het niet mogelijk om boosheid te voorkomen en stapt iemand agressief op je af, maak dan oogcontact en doe iets wat de ander niet van je verwacht, stap bijvoorbeeld gelijk op iemand af en geef hem een hand, kortom breng hem of haar even uit balans.



Agressie hoef je niet te accepteren



**Blijf rustig en in gesprek
Meld het bij je leidinggevende**



PESTEN OP DE WERKVLOER

Een ander belangrijk thema deze dag was pesten. Een half miljoen werknemers wordt wel eens gepest tijdens het werk, waarvan 80.000 structureel. Naast het persoonlijke leed, kost dat ook nog eens 4 miljoen extra verzuimdagen per jaar. Slechts 16 procent van de collega's neemt het op voor het slachtoffer. Laura Willemse van de Stichting Pesten op de Werkvloer vertelt de deelnemers dat slachtoffers vaak te horen krijgen dat zij assertiever moeten zijn of juist de treiteraars moeten negeren. "Maar", zegt ze, "het is juist de dader die we als omstanders en als leidinggevenden moeten aanspreken. En valt er iemand buiten de groep, haal die persoon erbij, ga bij die persoon zitten, zeg wat je er zelf van vindt als er negatief over iemand wordt gesproken." Ze herhaalt nog een keer de kern van haar boodschap: "Waar zijn wij?!"

VERBALE AGRESSIE

"Als rode draad in het omgaan met agressie", zegt KOI-trainer Samir Spirtovic, "is het belangrijk om mee te veren en per situatie te kijken in hoeverre en op welke manier dat moet gebeuren". Op zijn vraag of agressie bij het werk hoort – "natuurlijk hoort dat niet" – komen er heel wat nare anekdotes uit het publiek naar voren. Spirtovic geeft mee dat het belangrijk is om een slachtoffer zo snel mogelijk op te vangen nadat een incident heeft plaatsgevonden. Laat die persoon vooral praten.

En hoe krijg je een agressief persoon rustig(er)? Bijvoorbeeld door vragen te stellen. Daardoor is iemand immers gedwongen om na te denken in plaats van alleen uit emotie te reageren.

AGRESSIE IN HET VERKEER

KOI-trainer Marcelino Smit zegt dat als je bewust bent van waar een agressieve reactie vandaan komt, je die kunt reguleren. Maar als je te maken hebt met onbekenden, dan weet je dat niet altijd en moet je ook voorzichtig zijn. Het kan voortkomen uit frustratie, of om iemand te chanteren of veroorzaakt door alcohol en drugs. Toon begrip voor de ander, mensen vinden het vooral belangrijk om gezien te worden. 'You can be right or you can be happy', oftewel: soms bereik je meer door niet in discussie te gaan met een agressief persoon en het zo te laten.

Download:

■ [Programma Jaarcongres 2022](#)
