

Wie het nieuws volgt, komt elke dag wel een bericht tegen over mensen die op hun werk zijn belaagd door agressieve klanten of andere onverlaten. Werkgevers die niet willen afwachten tot het misgaat, bieden hun werknemers een anti-agressietraining.

Er zijn verschillende manieren om werknemers weerbaar te maken. Je kunt ze leren hoe ze de regie over een situatie houden, en je kunt ervoor zorgen dat ze fysiek hun mannetje staan. Matthijs Mars en Jan-Hendrik de Roos van Trainingsconsult richten zich nadrukkelijk op het fysieke gedeelte van anti-agressietraining.

Uit een demonstratie in een sportzaal blijkt dat de twee trainers rekening houden met alles. Terwijl De Roos aanvalt met nepwapens als een mes en een pistool, deelt Mars rake klappen uit. In slow motion laat hij zien hoe hij zijn tegenstander raakt waar het zeer doet en hem ontwapent, zodat hij zelf kan ontsnappen. Scenario na scenario spelen ze zo na, van een overvaller die over de balie springt om een kassamedewerker te belagen, tot een chauffeur die zich in een beperkte ruimte moet verdedigen tegen een agressieve klant, of een verpleegkundige die wordt vastgegrepen door een opstandige patiënt.

Volle laag

Joyce Neijenhuis, eindverantwoordelijk voor Bedrijfsmaatschappelijk werk bij arbodienstverlener ArboNed, vindt



'Als er een overvaller met een mes tegenover je staat, dan moet je weten wat je moet doen'



ANTI-AGRESSIETRAINING MET VECHTSPOORT

Leren letterlijk van je af te slaan

de fysieke zelfverdediging belangrijk, maar meent dat dat moet worden gecombineerd met kennis van gedrag. 'Je hebt drie soorten agressie. Allereerst de instrumentele, waarbij de agressie als een instrument wordt gebruikt: "Als jij nu niet doet wat ik wil, dan weet ik je te vinden. Ik heb je zien aankomen in die rode Panda, en die kan makkelijk exploderen..." Dan stap je 's avonds niet lekker in je auto. De tweede soort is de frustratieagressie. Daarbij stapelen de frustraties bij iemand zich op, en als hij of zij dan op de verkeerde manier wordt aangesproken, krijgt die ander de volle laag. De derde soort is de pathologische agressie, veroorzaakt door drank of drugs. Mensen krijgen op de werkplek vaak te maken met de eerste twee soorten. Er zijn manieren om die aan te pakken, maar als je die omdraait, gaat het mis.'

Volgens Mars en De Roos is fysieke zelfverdediging vaak het ontbrekende deel in het arsenaal van werknemers. De Roos:

'Vaak zijn medewerkers al wel geschoold in de-escaleren bij agressie. Maar als er een overvaller met een mes tegenover je staat, moet je ook weten wat je moet doen.' Een honkbalknuppel achter de toonbank is misschien effectief, maar ook tegen de wet.

Wat wel mag, is leren jezelf te verdedigen. Mars en De Roos gebruiken daar *krav maga* voor. Deze vechtsport is ontwikkeld in Israël en betekent 'contact gevecht' in het Hebreeuws. Volgens Mars kan het op elke werkvloer worden toegepast. 'Als wij mensen trainen, gaan wij naar de werkvloer en proberen zo praktisch mogelijke tips te geven; hoe ziet het eruit, wat kun je verwachten? We willen praktische oplossingen bieden.'

Ogen sluiten

Alhoewel er veel aandacht is voor geweld tegen werknemers, zijn werkgevers niet altijd bereid om te investeren in het weerbaar maken van hun medewerkers, stelt



De Roos. 'Werkgevers hebben vaak wel een budget voor scholing, maar ze zien het rendement van een anti-agressietraining niet.' De Roos en Mars vinden dat zowel werkgevers als werknemers nog altijd naïef zijn wanneer het om geweld gaat. De Roos: 'Je hoort altijd: dat overkomt mij niet. Je kunt je ogen sluiten en wachten tot het fout gaat, maar je kunt ook met minimale middelen heel veel bereiken.'

Ook Neijenhuis ziet dat veel werkgevers hun personeel curatief laten trainen. Maar, zo zegt ze, er zijn er ook die wel degelijk het nut van preventie inzien. 'Het is een onderdeel van de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Werknemers moeten weten wat ze niet hoeven te tolereren en waar ze hun ervaringen bespreekbaar kunnen maken. Dat betekent dat leidinggevenden ook getraind moeten worden, zodat ze weten hoe ze met hun medewerkers spreken over wat die meemaken. Je kunt hiervan ook een vaste vraag maken in het functioneringsgesprek: heb jij weleens te maken met agressie of ongewenste omgangsvormen? Dat wil niet zeggen dat werknemers er gelijk over willen praten, maar ze weten dan wel dat het serieus wordt genomen.'

Vechtmachines

Het is niet nodig om van medewerkers gestaalde vechtmachines te maken. Een cursus van een dag is voldoende om resultaat te boeken, zegt Mars, al is het

raadzaam om de kennis periodiek op te frissen. Biedt een dergelijke cursus geen schijnveiligheid? Want je kunt nog zo veel training geven in de veilige omgeving van een oefenlokaal, het is toch heel anders om een gewapende overvaller of een agressieve klant tegenover je te weten. De Roos bezweert dat mensen die zich voorbereiden op worstcasescenario's echt veiliger zijn op de werkvloer. Mits je ook hard durft te trainen. 'Veel zelfverdedigingscursussen trainen op maximaal 80 procent. Maar in het echt gaat een aanvaller voor 100 procent, en dan moet je zelfverdediging ook werken.'

Wie geoefend heeft, voelt zich veiliger, en gaat beter met de situatie om wanneer het onverhoopt inderdaad misgaat op de werkplek, zegt Mars. 'Het is heel cliché, maar het slechtste wat je kunt doen, is in paniek raken. Je hoeft echt niet elke dag naar je werk te gaan met de gedachte dat je overvallen zult worden, maar je moet er wel rekening mee houden dat het kan gebeuren.'

Gezond verstand

Ook Neijenhuis vindt dat werknemers niet onnodig bang moeten worden gemaakt. 'Je wilt er niet vanuit gaan dat de klant bij jou in de winkel agressief is. Want als je dat wel doet, wordt het een tamelijk harde wereld. Maar het is wel goed om met elkaar te kijken wat het betekent als er wel iets gebeurt. Op het moment dat werknemers echt te maken krijgen met agressie, beseffen werkgevers echt wel wat een impact dat heeft op mensen. Want die impact is groot, niet alleen op de mensen die het is overkomen, maar ook op de collega's die er getuige van waren en zelfs op degenen die er later alleen maar over hebben gehoord.'

Overigens stellen zowel Neijenhuis als Mars en De Roos dat geen enkele zelfverdedigingscursus zin heeft wanneer de werkplek niet met enig gezond verstand wordt ingericht. Mars: 'Wat we wel zijn tegengekomen, was bijvoorbeeld een winkel met twee ingangen. De achteringang stond er altijd open. Dan kan iemand dus ongemerkt achter je werknemer komen te staan.' ●●