



Ik zei alleen maar:  
**Sorry, die zijn op**

**Agressief gedrag komt vaak onverwacht.**

*Leer daarom van tevoren wat je in zo'n  
situatie kunt doen. Want voorbereid is veiliger.*

[deweekvandeveiligheid.nl](http://deweekvandeveiligheid.nl)

**WEEK  
VAN DE  
VEILIGHEID**

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?

Bekijk op [deweekvandeveiligheid.nl](http://deweekvandeveiligheid.nl) welke trainingen, workshops en andere activiteiten er bij jou in de buurt worden georganiseerd, en meld je direct aan.



Een initiatief van PVO