

## ***Het stappenplan adequaat reageren op agressie (werknemer) \*\*\*\****

### **Het aantal stappen dat u moet doorlopen bij een kleine overtreding tot aan een grote overtreding (werknemer)**

#### **Actie 1. Constateren en aanspreken**

U vindt dat iemand een relatief kleine overtreding van de huisregels maakt. U waarschuwt voor de gevolgen. Hoe doet u dat?

- Vertel wat u gezien heeft.
- Wijs op de gevolgen van het gedrag.
- Geef aan wat u van de persoon verlangt.

#### **Actie 2. Waarschuwen**

Niet iedereen zal altijd reageren wanneer u hem of haar hebt aangesproken. Iemand kan ondanks uw verzoek toch doorgaan met ongewenst gedrag. Informeer de betrokkene over de ernst van het gedrag en de gevolgen ervan: u geeft een waarschuwing.

Tip: toon begrip. Dit betekent niet dat u instemt met het gedrag! Begrip tonen heeft als effect dat iemand meestal beter naar u zal luisteren.

- Vertel wat u gezien of gehoord heeft en geef aan wat de gevolgen van dat gedrag (ook voor anderen zijn).
- Geef aan wat u van hem of haar verlangt.
- Zeg dat dit een waarschuwing is.
- Geef aan wat de gevolgen zijn.

#### **Actie 3. Een gele kaart**

Stopt het gedrag nog niet, dan geeft u een laatste waarschuwing. Dit is vergelijkbaar met een gele kaart: nog één incident en de 'speler' wordt van het veld gestuurd.

- Wijs de persoon op zijn of haar gedrag door te zeggen wat u gezien of gehoord heeft
- Vertel welke regel hij of zij overtreedt.
- Geef aan dat dit de laatste waarschuwing is.
- Wijs de persoon op de gevolgen van zijn of haar gedrag.

#### **Actie 4. Een rode kaart**

Sommige incidenten zijn van dien aard, dat u onmiddellijk op moet treden. U moet dan heel duidelijk zijn. Wat doet u? U constateert wat er aan de hand is, deelt hem of haar mee dat dit gedrag verboden is en vertelt welke actie er ondernomen wordt.

- Vertel wat u gezien of gehoord heeft en welke regel wordt overtreden.
- Zeg wat de gevolgen zijn van het gedrag.
- Zeg wat u nu verwacht.