



'In 1991 vervulde ik mijn dienstplicht bij de Militaire Politie'

Roland Bel, stelplaats Vilvoorde

Agressie vermijden, hoe doe ik dat?

Bij De Lijn is de klant koning. Maar wat als die klant zich keizer waant? Wat als er onbeschofte of opvliegende reizigers voor je neus staan? In de opleiding Agressievrij rijden (AVR) ontdekken chauffeurs hoe ze best kunnen omgaan met ongepast gedrag, zonder dat de situatie escaleert.

Coach Marc geeft de cursus Agressievrij rijden of kortweg AVR. Hij vertelt meer over het hoe, wat en waarom.

Marc: 'Schelden, pesten, dreigen, vijandige lichaamstaal, spuwen of slaan... agressie is een ruim begrip. In functies met veel sociaal contact wordt men er bovendien steeds vaker mee geconfronteerd. Denk aan kassabedienden, maar ook chauffeurs bij De Lijn en andere vervoermaatschappijen. Wie iets vervelend meemaakte, wil de situatie daarna vaak beter bevatten. Men wil het voorval bespreken, maar niet op een betuttelende of beschuldigende manier. Dat is het vertrekpunt van de tweedaagse opleiding Agressievrij rijden. We willen de deelnemers meegeven hoe incidenten meestal ontstaan en welke rol ze daar zelf in kunnen spelen. Hoe ze kunnen vermij-

den dat de situatie erger wordt en welke maatregelen De Lijn neemt om te helpen en voorkomen. Hoe we dat concreet aanpakken? Aan de hand van een dvd bespreken we eerst enkele algemene agressiegevallen. Daarna bekijken we het logboek waarin de chauffeurs een hele week aantekeningen hebben gemaakt over hun ervaringen op de baan. We gaan ook dieper in op het verwerkingsproces na een agressiegeval. Daarna volgen concrete oefeningen. Een goed gebriefte acteur speelt reiziger en schotelt de chauffeurs moeilijke situaties voor. Als belangrijkste tip kan ik zeggen

'Dé algemene tip: ga niet de held uithangen. Eén klap kan je leven immers drastisch veranderen,

dat je best altijd voorzichtig bent en moet inschatten of de situatie gevaarlijk kan zijn. Ga niet de held uithangen en probeer uit die negatieve spiraal te blijven. Eén klap kan je leven immers drastisch veranderen. Alle situaties kun je trouwens ook buiten het werk toepassen. Er zal altijd wel iemand zijn die een uitspraak verkeerd opneemt of je wil uitdagen. Het is telkens belangrijk dat je discussies vermijdt en zorgt dat de situatie niet uit de hand loopt.'

Discussies vermijden
Chauffeur Luc Lismont volgde de opleiding.

AVR... Had je daar al ooit van gehoord?
Luc: 'Nee, eigenlijk niet. Als chauffeur werd ik twee keer geconfronteerd met agressie, waaronder een spuwincident. De

maatschappelijk assistente die me opving, vertelde toen over de mogelijkheid om een AVR-opleiding te volgen. Dat zag ik wel zitten én ik heb zelfs meegewerkt aan de dvd die tijdens de opleiding gebruikt wordt. Eerst had ik een gesprek met mijn verantwoordelijke. Hij gaf me concrete informatie over het verloop van de opleiding. Ik kreeg ook een logboek voor vijf dagen en een vragenlijst mee naar huis. De vragen peilden naar mijn gevoel op de baan en het contact met reizigers.'

Bracht de opleiding wat je ervan verwacht had?

Luc: 'Ik was vooral benieuwd naar de ervaringen van collega's. We zaten met zes in de groep en elke situatie werd onder de loep genomen. Opvallend hoe we allemaal anders reageerden op agressie. In de voormiddag stonden we stil bij een aantal reactiepatronen van chauffeur en agressor. In de namiddag werd de theorie omgezet in de praktijk. Iedereen kreeg een situatie voorgeschoteld. Ik werd bijvoorbeeld de pas afgesneden door een autobestuurder - een acteur - die boos op de ruiten van de bus kwam bonken. Ik pakte mijn krant en hield die voor mijn gezicht, zodat



NAAM: LUC LISMONT
LEEFTIJD: 45
FUNCTIE: CHAUFFEUR STELPLAATS EVERE
IN DIENST SINDE: 6 JULI 2009

ik de agressor niet meer hoefde te zien, ik kon hem volledig negeren. Gevolg? De agressor werd gewoon furieus. Achteraf bekende de acteur dat hij nog meer werd opgejut door mijn reactie. Ik had bijvoorbeeld ook via lichaamstaal in contact kunnen blijven met de agressor. Zo ga je niet in op de provocatie, maar toon je wel je goede wil om uit de vervelende situatie te raken.'

En heb je er ook echt iets aan in de praktijk?

Luc: 'Mijn leerpunten waren zinloze discussies vermijden, me meer bewust zijn van mijn gedrag en positieve klantencontacten realiseren. Dat haal ik soms bewust weer boven. Ik laat me veel minder opjutten en probeer begrip op te brengen voor de situatie van de reizigers. Dat lukt niet altijd, maar ik merk wel dat je zo veel zinloze discussies kunt vermijden. Tijdens gesprekken met collega's breng ik de opleiding vaak ter sprake. Ik probeer hen te overtuigen om het een keertje anders aan te pakken. Vroeger zou ik gewoon meegegaan zijn in hun verhaal, maar nu weet ik dat het ook anders kan.'

Leren van elkaar

Tijdens de opleiding is ook een belangrijke rol weggelegd voor de maatschappelijk assistente.

Joke Distelmans: 'Ik geef informatie over het agressiebeleid van De Lijn. Wat is de rol van de Maatschappelijke Dienst

'Ik heb geleerd om me minder te laten opjutten en probeer begrip op te brengen voor de situatie van de reizigers,



NAAM: JOKE DISTELMANS
LEEFTIJD: 30
FUNCTIE: MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTE
IN DIENST SINDE: 1 JANUARI 2010

daarin? Waar is de deskundige Sociale Veiligheid mee bezig? Daarnaast vind ik het ook belangrijk om de deelnemers beter te leren kennen. Het is altijd zeer boeiend om verschillende persoonlijkheden van verschillende stelplaatsen samen te brengen. De combinatie van de groep heeft vaak iets onvoorspelbaar en geeft de opleiding telkens weer een uniek karakter. De deelnemers leren niet alleen veel van elkaar, ik leer ook veel van hen. Door de inbreng van de deelnemers krijg ik een beter zicht op de werkomstandigheden van een buschauffeur. Op die manier kan ik relevante zaken terugkoppelen naar het beleid.'

Vragen?

Voor meer informatie kun je terecht bij deze mensen:

▪ **Maatschappelijke Dienst**
Lien Oliviers (016 31 36 86) en
Joke Distelmans (016 31 36 83)