



Agressie en geweld

Advies vanuit de praktijk - van, voor en door uitvoerders

Professionals in de gemeentelijke uitvoering weten als geen ander wat er komt kijken bij het contact met inwoners en partners. Het A+0 fonds Gemeenten brengt uitvoerders om tafel om inspiratie op te doen en kennis te delen. Hierbij presenteren wij hun adviezen – voor collega uitvoerders én voor hun leidinggevenden en bestuurders.

4 adviezen voor uitvoerders

PRATEN MET DE KLANT

1 Bepaal jouw grens – en wees daar duidelijk over

Je weet niet altijd wanneer je te maken krijgt met agressie en geweld. Daarom is het goed om duidelijk te hebben waar jouw grens ligt. Bij fysiek geweld is die grens vrij duidelijk, maar mag een klant boos worden, zijn stem verheffen of schelden? En hoe reageer je daar op? Bepaal wat jij acceptabel vindt. Als jouw grens dan bereikt wordt, kan je er naar handelen. Maak duidelijk als je vindt dat de klant normoverschrijdend gedrag vertoont. Weet ook wanneer je het gesprek moet beëindigen of een collega het moet laten overnemen.

2 Maak het niet persoonlijk – maar toon wel empathie

Klantcontact is persoonlijk, maar je moet het je niet persoonlijk aantrekken. Krijg je te maken met agressie? Onthoud dan dat die meestal niet op jou is gericht. Hierdoor lukt het om afstand te nemen, en te relativeren wat de boosheid met jou doet. Toon vervolgens empathie. Want als iemand boos is, werkt het averechts om stug door te gaan met de praktische gang van zaken. Probeer je in iemands frustratie in te leven en toon begrip voor de boosheid. Blijft de situatie vervelend? Benoem dan het gedrag van de persoon. Zo maak je het niet té persoonlijk en wordt de situatie bespreekbaar.



VOORBEREIDEN (MET COLLEGA'S)

3 Weet met wie je praat – en regel de best mogelijke omstandigheden

Als je een slechtnieuwsgesprek moet voeren, bedenk dan hoe je dat gaat doen. Zo ga je zelf meer ontspannen het gesprek in. Dat zal de klant ook merken. Vraag je af met wie het gesprek is en waar je het beste kunt afspreken. Is een klant snel overprikkeld? Kies dan een rustige plek. En: is er een kans dat de situatie escaleert? Zorg dan dat je collega's hiervan op de hoogte zijn en kunnen ondersteunen als dat nodig is.

4 Ken jezelf – spar met collega's

Hoe beter je je eigen gedrag kent en herkent, hoe beter je controle houdt over de conflictsituatie. Ga sparren met collega's: bespreek waar je tegenaan loopt, houd elkaar in de gaten en onderzoek hoe jij reageert als je geconfronteerd wordt met agressie. Zeg of doe je dingen die olie op het vuur kunnen gooien? Met meer inzicht in je eigen gedrag, word je zelfverzekerder en krijg je meer grip op de zaak. Goed om te weten! Want daar kan je iets aan veranderen.

4 adviezen voor leidinggevenden en bestuurders

1 Ondersteun je medewerkers – bespreek agressie en geweld

De grens voor normoverschrijdend gedrag ligt, logischerwijs, bij iedereen anders. Waar die ligt, moeten collega's van elkaar weten. Ten eerste weten ze dan wanneer ze te hulp moeten schieten. En ten tweede voelt de collega die met agressie te maken heeft, zich niet bezwaard om aan de bel te trekken. Dat begint met het onderwerp bespreekbaar maken en te houden. Zet agressie en geweld standaard op de agenda van teambesprekingen. Zo zorg je dat medewerkers zich gesteund voelen.

2 Schep duidelijkheid – stel een helder protocol op

Krijgen uitvoerders te maken met agressie? Dan moeten ze weten wat hun handelingsopties zijn. Wat kunnen ze zelf doen? En wie kunnen ze eventueel inschakelen ter ondersteuning? En mocht het escaleren, wie is dan het vaste aanspreekpunt bij de politie? Dit moet georganiseerd worden. Regel ruimte in de formatie, en stel een verantwoordelijke aan die met het protocol aan de slag gaat. Tip: check de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0 op de website van A+O fonds Gemeenten (www.aeno.nl).

3 Train je medewerkers – en regel nazorg

Veel agressie kan voorkomen worden als er adequaat wordt gereageerd op frustratie van de klant. Maar, dan moeten uitvoerders wel weten hoe dat moet. Herkennen ze agressie bij de klant? En: hoe reageren ze daar op? Door aan de slag te gaan met coaching, cases en intervisie leren ze dat van experts én van elkaar. Zo train je uitvoerders om te zorgen voor stress-sensitieve dienstverlening. Dat is fijner werken en als organisatie lever je betere service. Voor het personeel is het ook belangrijk dat er nazorg wordt geleverd. Richt hier bijvoorbeeld een psychisch EHBO-team voor op. Hiermee geef je uitvoerders de gelegenheid om het incident te bespreken en te evalueren. Het resultaat is dat ze hun werk weer ontspannen kunnen doen en bij een volgende conflictsituatie beter weten hoe ze moeten handelen.

4 Breng agressie en geweld in kaart – en maak daar beleid op

Vaak weten uitvoerders niet of er iets gedaan wordt met de meldingen van agressie en geweld. Zonde, want door die registratie inzichtelijk te maken, maak je aan werknemers duidelijk dat je hun klacht serieus neemt en dat ze gesteund worden door hun organisatie. Daarnaast zijn de meldingen een handig instrument om trends te ontdekken. Bijvoorbeeld: welke incidenten komen het vaakst voor? Wanneer en waar gebeuren die? En wie zijn erbij betrokken? Met de antwoorden op deze vragen kan je goed beleid maken en checken of dat beleid effect heeft.