

Agressie bij Baliemedewerkers

Praktijkoefening



De gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de orde geeft collega's het *bemoeirecht*. Als de bezoeker niet wordt aangesproken door de verantwoordelijke medewerker, dan mag ieder andere collega dat doen. De bezoeker wordt alleen aangesproken op de normoverschrijding zoals gesteld in onze gedrags- en huisregels. Men krijgt bij voorkeur een vriendelijk verzoek de orde te respecteren.

In situaties waarin iemand een ordeverstoring waarneemt, maar zelf belemmerd is (angst, slechte relatie met de bezoeker, druk) om gebruik te maken van het *bemoeirecht*, geldt de *bemoeiplicht*. Dit houdt in dat wie zelf niet ingrijpt, erop toe ziet of bewerkstelligt dat door een ander wordt ingegrepen. De ordeverstoring moet hoe dan ook stoppen, de collega moet hoe dan ook uit de situatie gehaald worden.

In deze training ligt de nadruk op samenwerken met collega's. Naast het doen van deze oefening is ook van belang dat de collega's de rolverdeling kennen binnen de gemeente, m.a.w. wie doet wat en wanneer. In ogenschouw wordt genomen de rol van de medewerker zelf, zijn of haar leidinggevende afdelingsmanager, de bodes, P&O en het interventieteam.

In de praktijk blijkt dat bij 'samenwerkingsoefeningen' het zelf doen maar vooral het kijken naar collega's zeer leerzaam is. Op een collectieve manier leren de cursisten binnen een beschermde setting van hun eigen en elkaars fouten en leren zij zeer snel hoe zij deze fouten kunnen omzetten in professioneel gedrag

Na deze training: Is de gemeente en haar medewerkers in staat om op een collectieve manier goed om te gaan met ongewenst gedrag van haar burgers binnen de publieke ruimte.

Voor wie: Voor iedereen die een functie heeft als baliemedewerker in de publieke ruimte van de gemeente

Programma

Situaties oefenen

- Handelen bij agressieve groepen
- Handelen bij aanwezigheid wapens
- Handelen bij atypisch gedrag
- Plotselinge gedragsverandering burger
- Handelen bij alcohol of drugs

Agressieproblematiek specifieke medewerkers

- Vrouwelijke medewerkers
- Nieuwe medewerkers
- Jonge medewerkers
- Collega's met onvoldoende vakkennis
- Parttime werkende medewerkers

Preventie

- Wees duidelijk
- Spreek aan op huisregels
- Ken vluchtwegen en alarmknop
- Wanneer inschakelen interventieteam

Samenwerken

- Samenwerken en afspraken maken
- Beslissen voor een collega
- Omgaan met twijfel
- Rolverdeling tussen collega's
- Inschatten eigen veiligheid en veiligheid van omstanders

