

Normoverschrijdend gedrag tegengaan



Vul onderstaand schema aan met eigen voorbeelden.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (NON-)VERBALE AGRESSIE	AGRESSIE BEDREIGING, INTIMIDATIE	AGRESSIE FYSIEK GEWELD
GEDRAG VAN DE BURGER	Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm. Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen	Kritiek op regels, beleid en/of organisatie Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm. In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie	Gericht op de medewerker Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm. Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken	(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de medewerker persoonlijk (of op het gebouw van de gemeente) gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.	Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie. Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (NON-)VERBALE AGRESSIE	AGRESSIE BEDREIGING, INTIMIDATIE	AGRESSIE FYSIEK GEWELD
STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen niet persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen. Ook bij dreiging richting het gebouw van de gemeente (bv. dreigen brand te komen stichten) nemen we passende maatregelen	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.
TEAMNORM (BENOEM VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK)	Eigen voorbeelden...
AANPAK/ WERKINSTRUCTIE (AANPASSEN WAAR NODIG)	<p style="text-align: center;">OMBUIGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie / laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on) mogelijkheden zijn • Afronden 	<p style="text-align: center;">OMBUIGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on) mogelijkheden zijn • Afronden 	<p style="text-align: center;">GRENS STELLEN</p> <p>Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken:</p> <p style="text-align: center;">VEILIG?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt <p style="text-align: center;"><i>Stopt het?</i></p> <p>Werkzaamheden voortzetten</p> <p style="text-align: center;">ONVEILIG OF STOPT HET NIET?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen • Evt. bijstand inschakelen • Naaste collega's informeren 	<p style="text-align: center;">GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK</p> <p>Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken:</p> <p style="text-align: center;">VEILIG?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen <p style="text-align: center;">ONVEILIG OF STOPT HET NIET?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijstand inschakelen • Naaste collega's informeren 	<p style="text-align: center;">EIGEN VEILIGHEID</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijstand en politie inschakelen • Werkplek verlaten • Naaste collega's informeren <p style="text-align: center;">EIGEN VEILIGHEID GAAT ALTIJD VOOR!</p>
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid