

Voorbij de veiligheidsutopie

Symposium

*“Agressie op het werk: wanneer
de klant van links komt”*

24 april 2008

Presentatie van Dr. Gert Schout
Ontwikkeling van Zorg & Onderwijs
www.ovzo.nl

Vraag

- Wie van u heeft zich nog nooit overgegeven aan grensoverschrijdend gedrag (lompheid, verruwing, overtreding van rechtsregels)?

Introductie

- ‘De Groningse methode: keiharde aanpak van balie-agressie’. ‘Laat lastpak in eigen sop gaarkoken’. ‘Stop met al dat begrip’.
- De wereld verdeeld in onschuldige slachtoffers en schuldige daders; in botte en brave burgers? Een werkzame visie?
- De spreker: een geiten wollen sok?
- Uitgangspunt: verruwing & agressie zijn reële en massieve problemen.

In de ban van de (on)veiligheid (1)

- Een vitalistische cultuur. Premie op assertiviteit, zelfontplooiing, emotie
- Een individualistische cultuur. Ben ik mijn broeders hoeder?
Uitglijders liggen op de loer.
- Heen en weer geslingerd tussen vitaliteit en veiligheid, tussen 'grenzeloze expressie' en 'onbestemde vrees'.
- Het paradoxale verlangen naar een volledig vrije en tegelijkertijd 100% veilige samenleving.

In de ban van de (on)veiligheid (2)

- Een bange samenleving: de toekomst is per definitie onzeker en onkenbaar. (Ed Jonker)
- Speelbal van ongekekende krachten.
- Een samenleving met zelfvertrouwen kan accepteren (fact of life).
- Een samenleving zonder zelfvertrouwen gaat controleren.

In de ban van de (on)veiligheid (3)

- Afwijzing van de daad en de veroordeling van de dader komen weer voorop te staan.
- Beheersen & controleren.
- De kwalijke kanten van de utopie: het totalitarisme (zero tolerance, explosie van dwang, afrekencultuur). Risico's uitbannen.
- Concurrentie en de ellebogenmaatschappij.

De calculerende overheid (1)

- Bureaucratieën totaliseren:
schaalvergroting, fragmentatie,
differentiaties, specialisaties,
bedrijfsblindheid, controle, targets en
risicomijdende professionals,
regeldichtheid, verantwoordingsmanie,
drempels en wachtlijsten, procedures,
papieren werkelijkheid (HKZ - IGZ), protocollen
en afnemende handelingsvrijheid.

De calculerende overheid (2)

- Bureaucratische onverschilligheid: lauw of laat reageren, afschuiven, procedureel gedrag.
- I.p.v. dienstverlening of hulpverlening: screenen, indiceren, doorverwijzen.
- Je vraagt om een hulpverlener, je krijgt een verwijzer; je vraagt een oplossing, je krijgt een deeloplossing; je zoekt een mens, je krijgt een functionaris.

Ontsnappingsroutes

- Weg van de controlestaat. Geen programmatische aanpak, maar transformaties van onderop.
- Morele praktijken herstelrecht, mediatie, (buurt)bemiddeling. Leerzame wrijving.
- Proportionaliteit (voorbeeld huisbezoek).
- Van controleren naar leren. Bouwen aan vertrouwen.

Ontsnappingsroutes (2)

- Goede praktijken (tradities) behoeden voor morele uitglijders, handelingsvrijheid.
- Meso: investeren in gastvrijheid, toegankelijkheid, flexibiliteit, benaderbaarheid, leerzame wrijving.
- Micro: metacommunicatie, de-escalerende vaardigheden, verzoenende humor, begrenzen, versterking van het empathisch vermogen.
- Interne en externe demping van agressie (een casus).

Competenties

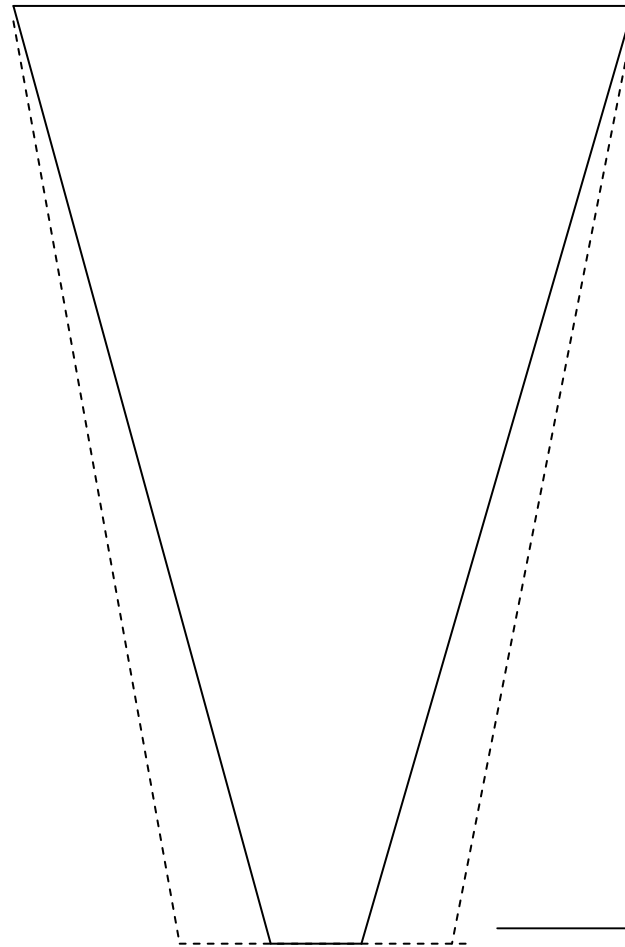
| | | |
|------------------|---|-----------------------|
| Afstandelijkheid | compassie | vereenzelviging |
| afzijdigheid | trouw | symbiose |
| eenzelvig | betrokkenheid | identificatie |
| defaitistisch | vasthoudendheid | drammerig |
| volgzaam | kritisch ten opzichte van de mainstream | Opstandig |
| rigide | flexibiliteit | toegeeflijk |
| pessimisme | optimisme | onkritisch, eufoor |
| onhandig | diplomatiek | strategisch, geslepen |
| ongeduld | geduld | lethargie |
| voorspelbaar | creativiteit | onbezonnenheid |
| vermoeid | stressbestendigheid | jezelf voorbij lopen |
| egoïsme | altruïsme | jezelf wegcijferen |

Conditie:
correctief
vermogen van
de samenleving

corrigeren en
leren
(herstelrecht)

Het goede voorbeeld:
van een calculerende
naar een zorgzame
overheid

Ontstaan van
tradities: deugden,
vertrouwen, 2^e
kansen



Aantal strafbare
feiten



Aantal
veroordelingen

Besluit

- Balie-agressie niet los zien van verkokerde, verlamde, procedurele dienstverlening.
- Goede praktijken: grensoverschrijding, perifeer beschikbaar, flexibel, dienstbaar, dwangpreventie.
- Een moratorium op schaalvergroting, instrumentalisme, een protocollenpauze.