



GEWELDPLEGERS

Steeds meer mensen gaan voor
het minste door het lint

Ook ú kunt een parkeerwachter aanvallen

Loketbedienden, verpleegkundigen, buschauffeurs en parkeerwachters. Iedereen die met klanten of patiënten in contact komt, riskeert tegenwoordig aangevallen of uitgescholden te worden. Door u en mij nog wel. In elk van ons zit een onredelijke bruut verscholen, bij de ene al wat dieper dan bij de andere.

Door ANN PEUTEMAN, illustraties ZAZA

Plots hoor je jezelf schreeuwen. Meer dan een uur wacht je al met je koortsige peuter op schoot in de wachtzaal van de dienst pediatrie. Tot drie keer toe heeft een verpleegster je beloofd een kamer voor jullie klaar te maken. Omdat je kind almaar slapper in je armen ligt, stap je nog maar eens op de verpleegpost af. 'U ziet toch zelf wel dat u niet de enige bent die moet wachten?' zegt de verpleegster. Zonder het goed en wel te beseffen, begin je tegen haar te roepen. Steeds luider. Er komen verwensingen uit je mond waarvan je niet eens wist dat je ze kende. Wanneer de verpleegster zich van je af wil keren, grijp je haast automatisch naar haar mouw. Je komt pas weer tot jezelf als een potige verzorger je aan je arm terug naar de wachtzaal leidt.

In de meeste ziekenhuizen zijn ze zulke opstoten intussen gewend. Net als bij het OCMW, aan het loket van de burgerlijke stand, op de bus en de trein, in de klas en aan de balie van telecomoperatoren. Op steeds meer plekken blijkt omgaan met agressieve klanten, patiënten of leerlingen bij de job te horen. Uit de recentste werkbaarheidsbarometer, een onderzoek van de Stichting Innovatie en Arbeid in opdracht van de Vlaamse sociale partners, blijkt dat 21 procent van de Vlaamse werknemers het voorbije jaar met grensoverschrijdend gedrag te maken kreeg. In 16 procent van die gevallen ging het om intimidatie en bedreiging, in 5 procent om fysiek geweld. Eerder gaf 12,5 procent van de werknemers die aan de tand werden gevoeld door de preventie- en beschermingsdienst Idewe al aan met agressie op de werkvloer te zijn geconfronteerd. Vooral klanten en leerlingen zouden daar verantwoordelijk voor zijn. 'Alles wijst erop dat de agressie toeneemt', zegt Hilde Leonard, die als zelfstandig nascholer leerkrachten onder meer met het agressieve gedrag van leerlingen leert omgaan. 'Van leerkrachten hoor ik dat de incidenten ook zwaarder worden. Hoewel het meestal bij verbale aanvallen blijft, heb ik toch de indruk dat ook fysieke agressie vaker voorkomt.'

Hoewel veel incidenten onder de radar blijven, berichten kranten steeds vaker over mensen die om de een of andere reden publiekelijk door het dak gaan. Vorige maand verschenen in de regionale pers artikels over de uitbater van een superette in Bredene die van de rechter een cursus agressiebeheersing moet volgen. Twee jaar geleden ging hij een klant te lijf die weigerde om de caissière de inhoud van zijn rugzak te laten zien. In Maasmehelen riskeren twee vijftigers dan weer tien maanden cel omdat ze agressief werden toen de politie hen vroeg om hun identiteitskaart te tonen. In diezelfde periode werd een Belgische toerist op Mauritius tot een zware boete veroordeeld nadat hij zich in het vliegtuig had misdragen. Toen de vrouw voor hem haar stoel naar achteren had gekanteld, begon hij haar uit te schelden en tegen haar rugleuning te schoppen. Dichter bij huis, in het West-Vlaamse Zedelgem, gooide een man een steen naar een lijnbus die hij wilde doen stoppen. Vervolgens stapte hij op en begon hij tegen de buschauffeur te schreeuwen. En dat zijn nog maar een paar van de vele incidenten die in oktober het nieuws haalden.

Onder stress

Hoe komt het dat zoveel mensen tegenwoordig een grote mond opzetten tegen vreemden of zelfs fysiek agressief worden als ze niet krijgen wat ze willen? Doordat we niet snel meer onder de indruk zijn van uniformen, witte schorten en rode balpenningen, vooral. 'We achten de autoriteit van sommige personen niet meer legitiem, en dus aanvaardden we ook hun bevelen niet langer', zegt sociaal psycholoog Alain Van Hiel (UGent). 'Iemand die lang heeft gestudeerd, zal bijvoorbeeld moeilijker pikken dat een laagopgeleide parkeerwachter hem de les komt lezen. Van mensen met een hoge opleiding of stevige reputatie, zoals een chirurg of een rechter, wordt de autoriteit minder snel in twijfel getrokken.'

Al begint ook hun gezag te wankelen. In het onderwijs, bijvoorbeeld, is de tijd voorbij dat leerlin-

'We achten de autoriteit van sommige personen niet meer legitiem, en dus aanvaardden we ook hun bevelen niet langer.' **Alain Van Hiel (UGent)**

12,5%
van de werknemers werd al met agressie op de werkvloer geconfronteerd.

gen, die per definitie minder hoogopgeleid zijn dan hun leerkrachten, zomaar aanvaardden wat hen wordt verteld of opgelegd. 'Hoewel dat moeilijk te meten valt, ben ik ervan overtuigd dat leerkrachten vandaag minder gezag krijgen dan vroeger. Zowel van de leerlingen als van hun ouders', zegt Hilde Leonard. 'Ouders leggen de schuld bij de school, en leerkrachten wijzen met de vinger naar hun collega's, de schooldirectie en de ouders. Terwijl er factoren meespelen die niemand van hen in de hand heeft, want er is duidelijk sprake van een algemene gezagscrisis.'

Volgens klinisch psycholoog en psychoanalyticus Paul Verhaeghe komt dat doordat we op het vlak van autoriteit in een overgangperiode zitten. Patriarchaal gezag, dat van bovenaf is opgelegd, wordt steeds minder aanvaard en wordt gaandeweg vervangen door een nieuw soort gezag op basis van sociale controle. 'Vandaag zien we parkeerwachters of conducteurs nog als machtsfiguren, maar op termijn moeten we hen leren beschouwen als mensen die voor ons als samenleving werken en ook door ons worden betaald', legt hij uit. 'Dan zullen we vanzelf op een andere manier op hen reageren. Natuurlijk zal niemand het ooit leuk vinden om een parkeerbonnet te krijgen. Maar nu is dat negatieve gevoel tegen de parkeerwachter gericht terwijl hij gewoon zijn job doet. We zien hem nog niet als de vertegenwoordiger van een maatschappelijke autoriteit, maar als een *ambatanterik* die ons 30 euro afhandig maakt.'

Onze moeizame omgang met autoriteit is niet de enige reden waarom zoveel mensen tegenwoordig een opvallend kort lontje lijken te hebben. Ook onze manier van leven zit er voor iets tussen. Een veel-eisende baan, jengelande kinderen die op tijd van de dansles naar de

tekenschool moeten worden gebracht, files en vertraagde treinen, ouders en vrienden die dringend bezocht moeten worden: veel mensen hebben amper nog tijd om adem te halen, laat staan om zich te ontspannen. 'Zo'n vader die na een lange, vermoeiende werkdag in de file staat, schiet dan weleens uit tegen de kinderen op de achterbank, en voelt zich daar vervolgens ontzettend schuldig over', zegt Verhaeghe. 'Dat komt doordat hij onder grote stress gebukt gaat. Als je constant onder stress staat, neemt je zelfbeheersing af en is er niet veel nodig om uit je dak te gaan.' Zeker niet als je ook nog eens doodongerust bent omdat je kind geen eten meer binnen kan houden, je partner een ongeval heeft gehad of je oude moeder snel hulp nodig heeft. Het is geen toeval dat werknemers in de zorgsector nog veel vaker met agressie te maken krijgen dan elders. Zo blijkt uit de werkbaarheidsbarometer dat liefst 35 procent van het ziekenhuispersoneel al met grensoverschrijdend gedrag werd geconfronteerd.

Zonder uitleg

Niet dat alle schuld zomaar in de schoenen kan worden geschoven van vermoede, opgedraaide klanten en patiënten. 'Als zij agressief worden, is dat in veel gevallen ook een signaal dat er iets mankeert aan de communicatie van de organisatie in kwestie', zegt psycholoog Philip Van Kelst, auteur van het standaardwerk *De Klantendriehoek – moeilijke klanten bestaan niet*. 'Anno 2018 willen mensen dat ze correct worden behandeld, en dat hun noden worden gezien. Maar op veel plekken, zowel in de non-profit als in de commerciële wereld, is de dienstverlening niet gevolgd.' Nog al te vaak moet je ontzettend lang op een dokter, een verpleegkundige, een bediende of een trein wachten zonder dat iemand de ►

‘Kinderen van ouders die overmatig controleren en veel te snel de regie overnemen, zullen weinig zelfbeheersing hebben.’ **Paul Verhaeghe, psychoanalyticus**

moeite doet om je uit te leggen hoe dat komt. Kan je probleem niet worden opgelost, dan worden daar evenmin veel woorden aan vuil gemaakt. ‘In amper 15 procent van de gevallen wordt een klant zonder aanleiding agressief’, aldus Van Kelst. ‘Dat wil zeggen dat ongeveer 85 procent van de incidenten onbewust door de dienstverlener wordt uitgelokt, en dus perfect vermeden zou kunnen worden.’

Met wat meer empathie en een duidelijke uitleg kan al veel worden verholpen. ‘Het belang van interactie wordt nog vaak onderschat’, zegt Ivan Konovaloff van Icobra, het expertisecentrum voor agressiebeheersing in de gezondheids- en welzijnssector. ‘Stel dat een verzorgende zonder te groeten je ziekenhuiskamer binnenkomt, en je meteen begint uit te kleden om je te wassen. In zo’n sfeer sta je automatisch negatiever tegenover het

zorgpersoneel, en zul je sneller uitvliegen als er iets misgaat. Organisaties die dat beseffen, kunnen een behoorlijk doeltreffend preventiebeleid uitwerken.’

Cruciaal is daarbij dat het personeel goed wordt opgeleid, en daar knelt vaak de schoen. ‘In opleidingen wordt er vandaag hier en daar al aandacht aan besteed, maar zeker nog niet genoeg’, zegt Konovaloff. ‘Nochtans zou het een goed idee zijn om mensen, van balie-medewerkers tot verzorgenden en verpleegkundigen, door middel van rollenspelen te leren omgaan met situaties die kunnen escaleren. Maar hoewel de sector al veel inspanningen levert om iets aan het agressieprobleem te doen, willen scholen er niet te veel op focussen uit angst potentiële werknemers af te schrikken.’

Ondertussen gaan steeds meer organisaties op zoek naar manieren

om de incidenten zo veel mogelijk te beperken. In het UZ Gent, bijvoorbeeld, werd afgelopen zomer een zogenaamde springbalie geïnstalleerd. Als de onthaalmedewerker zich bedreigd voelt, dan kan hij een knop indrukken waardoor een glazen wand naar boven komt. In Houthalen-Helchteren staat er zelfs een bewakingsagent bij de gemeenteloketten sinds het personeel er agressieve bezoekers over de vloer kreeg. ‘Organisaties moeten zelf uitmaken of het doel de middelen heiligt’, zegt Konovaloff. ‘In veel gevallen is het niet nodig om bewakingsagenten in te huren, camerabewaking te organiseren of toegangssluiten te installeren. Zorg je ervoor dat de patiënten of cliënten zich gehoord en erkend voelen, dan wordt de kans op incidenten vanzelf veel kleiner.’

In het AZ Groeninge in Kortrijk hebben ze dat alvast begrepen. Daar worden op de spoeddienst vrijwilligers ingezet die een praatje maken met de mensen in de wachtzaal en informeren of ze iets voor hen kunnen doen, zoals een kop koffie of een beker water halen. Alleen al door begrip te tonen voor de frustraties van de patiënten, kunnen ze veel incidenten voorkomen. Dat is ook wat het Gentse stadsbestuur hoopt te bereiken met de zogenaamde contactkaartjes die parkeerswachters sinds kort op zak hebben. Daarop wordt uitgelegd dat het voor een parkeerswachter technisch onmogelijk is om een geregistreerde bekeuring te schrappen. Bestuurders die de boete willen aanvechten, worden doorgestuurd naar het mobiliteitsbedrijf. Zo hoopt de stad de verbale en fysieke agressie tegenover parkeerswachters in te perken.

‘Zo’n aanpak kan echt het verschil maken’, zegt psychotherapeute Veerle De Waele van vzw Touché, een organisatie die mensen leert omgaan met hun agressie. ‘Zelfs iemand die op het punt staat om met zijn vuist op de balie te slaan, kan weer kalmeren als er begrip wordt getoond voor zijn frustratie, of als hem rustig wordt uitgelegd waarom hij nog niet geholpen kan worden.’ Wat natuurlijk niet wil zeggen dat balie- of andere medewerkers zo-



maar alles moeten pikken. 'Het is belangrijk dat je naar mensen luistert, en hun een duidelijke uitleg geeft', zegt Konovaloff. 'Maar daarbij moet je wel je grenzen aangeven. Je moet leren meeveren met de patiënt of cliënt, zonder je helemaal omver te laten blazen.'

Iedereen voor de bijl

Wie zijn nu eigenlijk die mensen die bij de minste aanleiding een scène maken in het openbaar? Wij allemaal, zo blijkt. Of beter: in elk van ons zit een onredelijke bruut die door opgebouwde spanning, langdurige stress en de juiste triggers naar buiten kan worden gelokt. 'Het kan ons inderdaad allemaal overkomen', zegt Katrien Dalle van vzw Touché. 'Onze emoties fluctueren constant tussen een boven- en een ondergrens. Zolang je daartussen blijft, heb je jezelf onder controle. Maar zodra je de bovengrens overschrijdt, is dat niet meer het geval. Dan verlies je de controle en raak je in paniek of word je agressief. Op zo'n moment kun je je wel nog bewust zijn van je gedrag, maar je hebt het niet meer in de hand.'

De aanleiding voor zo'n uitbarsting verschilt van persoon tot persoon. Iedereen heeft wel een zwak punt: een gevoeligheid die hevige emoties kan losmaken. Voor nogal wat mensen zijn dat hun kinderen, anderen gaan gemakkelijk in het rood als ze vinden dat ze onrechtvaardig worden behandeld, of voelen hun bloed koken wanneer een politieagent, parkeerwachter of conducteur hen aanspreekt. Vaak hangen die triggers samen met eerdere ervaringen of verwachtingen. 'Onlangs zocht ik me fietsend een weg door een opgebroken straat', vertelt Dalle. 'Toen ik daarbij zonder het goed en wel te beseffen over de stoep reed, werd ik tegengehouden door een agent, die me een boete van 60 euro gaf. Dat kon ik nog wel begrijpen, maar ik werd ontzettend kwaad toen hij een oud vrouwtje tegen me opzette. "Die fietsers denken zich alles te kunnen permitteren", was de teneur. Terwijl ik net een heel geëngageerde fietser ben die één keer een fout maakte! Dat ik daar zo boos om werd, komt



doordat ik er automatisch van uitga dat je respectvol wordt behandeld als je maar je best doet.'

Zo heeft elk van ons wel een knop die beter niet kan worden ingedrukt. Al zijn sommigen vatbaarder voor controleverlies dan anderen. Bij mensen die al veel hebben meegemaakt of die lange tijd onder zware stress staan, kunnen de boven- en ondergrens van hun emoties dichter bij elkaar liggen, waardoor ze die sneller overschrijden. De ene mens kan zich dus beter beheersen dan de andere. 'Niet dat zelfbeheersing een aangeboren kenmerk is', legt Paul Verhaeghe uit. 'Opvoeding kan er een grote impact op hebben, maar niet zoals doorgaans wordt aangenomen. Het klopt niet dat een tekort aan zelfbeheersing het product is van een te vrije opvoeding. Integendeel, ouders die hun peuter aanmoedigen en helpen om zelf problemen op te

lossen en dingen te ondernemen, bieden de beste garantie voor de ontwikkeling van zelfbeheersing. Terwijl de kinderen van ouders die overmatig controleren en veel te snel de regie overnemen net weinig zelfbeheersing zullen hebben.'

Al is een evenwichtige opvoeding ook niet zaligmakend. De mate van zelfbeheersing die iemand vertoont, kan in de loop van zijn leven ingrijpend veranderen. 'Wie zelfbeheersing heeft, legt die niet altijd en op alle vlakken aan de dag', zegt Verhaeghe. 'Ook iemand met een sterk ontwikkelde zelfbeheersing heeft zwakke momenten, zeker in tijden van stress. Als bepaalde knoppen lang genoeg worden ingedrukt, gaat iedereen voor de bijl. Zelf ben ik eens door het lint gegaan toen een van mijn kinderen onder mijn ogen erg onrechtvaardig werd behandeld. Normaal heb ik een grote zelfbeheersing, maar toen ►

Ongeveer
85%
van de
incidenten
wordt door
de dienst-
verlener
uitgelokt.

'Als je je emotionele bovengrens bereikt, kun je je wel nog bewust zijn van je gedrag, maar je hebt het niet meer in de hand.' **Katrien Dalle, vzw Touché**



**KNACK THRILLERS
LEZERSVOORDEEL**

De winnaar van de Knack Hercule Poirotprijs 2018 ontmaskerd

Jos Pierreux Niets erger dan spijt



Zondag 28 oktober bekroond op de Boekenbeurs in Antwerpen, nu bij Knack tegen een snode stuntsprijs. 'Niets erger dan spijt' van Jos Pierreux wint de Knack Hercule Poirotprijs 2018. Inclusief alle pigmenten van een terechte winnaar: een superieure plot, een rauwe en realistische schrijfstijl, grimmige verbeelding, bijtende humor en karaktervolle personages.

Terwijl in het hele land terreurdreiging niveau 3 heerst, worden in Knokke twee tienermeisjes verkracht. Hun aanrander heeft kenmerkende tatoeages. Luk Borré bijt zich in het onderzoek vast.

Jos Pierreux (°1957) situeert zijn misdaadromans in Knokke. Hij werd reeds driemaal genomineerd voor de Hercule Poirotprijs en kroop ook al in de huid van de bekende politie-inspecteur uit Halle: Witse.

387 blz.

Bestel ook online op www.knack.be/poirot2018
(gratis thuisgeleverd)

Haal met de voordeelbon bij Knack van deze week 'NIETS ERGER DAN SPIJT' van JOS PIERREUX bij Standaard Boekhandel voor € 9,99 i.p.v. € 22,50 of bestel online op www.knack.be/poirot2018



387 blz.

9,99

i.p.v. 22,50

Standaard
Boekhandel

Knack

had ik mezelf duidelijk niet meer in de hand. De stress had zich opgebouwd tot op het punt dat ik de controle verloor.'

Rustig blijven ademen

De beste manier om onze innerlijke bruut onder controle te houden, is ervoor zorgen dat we niet te gestresseerd raken. Geen sinecure in deze veeleisende tijden. 'Toch zullen we moeten zoeken naar manieren om ons leven anders te organiseren', denkt Verhaeghe. 'Het hoge stressniveau waarmee zovelen van ons kampen, zorgt er niet alleen voor dat de stoppen weleens doorslaan. Ook steeds meer ziektes worden ermee in verband gebracht, en daarnaast spannen we de kroon wat het aantal depressies en zelfdodingen betreft.' Vandaar dat therapeuten cliënten die in overdrive dreigen te gaan vaak aanraden om wat gas terug te nemen. 'Iedereen komt weleens op het punt dat hij weinig kan hebben en bij het minste uitschiet', zegt Veerle De Waele van Touché. 'Dat kan erop wijzen dat je op adem moet komen. Veel spanning kan al worden weggenomen door rust in te bouwen, te bewegen en buiten te komen.'

Wie toch keer op keer de controle verliest, hoeft niet ver naar hulp te zoeken. Tegenwoordig staat het internet niet alleen vol reclame voor workshops waar je leert omgaan

'Zorg dat je de controle niet verliest, want dan krijg je niets gedaan. Hoe luider je schreeuwt, hoe minder je wordt gehoord.' **Katrien Dalle, vzw Touché**

35%
van het
ziekenhuis-
personeel
werd al
met grens-
overschrij-
dend
gedrag
geconfron-
teerd.

met agressieve klanten, maar ook met cursussen agressiebeheersing. Zowel bij bedrijven en non-profit-organisaties als bij particulieren zijn die erg in trek. Ook bij Touché melden meer en meer mensen zich uit eigen beweging aan. Niet omdat de rechter daar na een agressiedelict op heeft aangedrongen, maar omdat ze zelf oordelen dat het zo niet verder kan. Een moeder die bij het minste razend wordt op een van haar kinderen en daar iets aan wil doen. Een man die heeft ingezien dat zijn reacties achter het stuur wel erg overtrokken zijn en zich daar diep voor schaamt. Iemand die over de rooie gaat telkens als hij een uniform ziet. 'Op zich is het natuurlijk heel goed nieuws dat steeds meer mensen zich ervan bewust worden dat ze een probleem hebben, en daar ook iets aan willen doen', zegt Katrien Dalle. 'Velen van hen slagen er ook daadwerkelijk in om te veranderen. Soms hebben ze achteraf zelfs een grotere zelfbeheersing dan de meesten van ons.'

Niet dat agressie aan loketten en balies, op treinen en bussen, in ziekenhuizen en klassen ooit hele-

maal uitgeroeid kan worden. Er zullen altijd situaties zijn waarin mensen, hoeveel zelfbeheersing ze doorgaans ook hebben, de controle verliezen. Als je kapot bent van verdriet door de dood van je moeder, of panikeert omdat je kind een zware operatie moet ondergaan, is het niet zo gek dat je bij de minste aanleiding ontploft. Meestal is daar ook wel begrip voor. Dat geldt natuurlijk niet voor publieke woedeaanvallen omdat de wifi het niet doet, je onterecht een parkeerboete krijgt of je nieuwe paspoort niet op tijd bij de burgerlijke stand is gearriveerd. 'Wat niet wil zeggen dat je je kwaadheid dan niet zou mogen tonen', zegt Veerle De Waele. 'Als je de service niet krijgt waar je recht op hebt, urenlang moet wachten of van het kastje naar de muur wordt gestuurd, mag je daar natuurlijk tegen protesteren. Het is zelfs belangrijk dat zulke manke systemen worden uitgedaagd. Zolang je de controle maar niet verliest, want dan krijg je helemaal niets meer gedaan. Hoe luider je schreeuwt, hoe kleiner de kans dat je wordt gehoord.' ●



30 JAAR MUSIC HALL

de Notenkraaker

28-29 DEC VORST NATIONAAL • 30 DEC CAPITOLE GENT
2-3 JAN STADSSCHOUWBURG ANTWERPEN • 30JAARMUSICHALL.BE











Een productie van Music Hall TS bvba gerealiseerd met de steun van de Tax Shelter maatregel van de Belgische Federale Overheid