

Bijlage 6 Soorten gedrag en acties medewerker

Groen gedrag: Acceptabel en redelijk

Oranje gedrag: Acceptabel en emotioneel. Oprechte onmacht of frustratie. Houd aandacht voor emoties en blijf alert!

Rood gedrag: Onacceptabel: Persoonlijk, grensoverschrijdend, instrumenteel gedrag; zero tolerance

SOORT GEDRAG

ZERO TOLERANCE

Explosief gedrag, geweld tegen mensen of spullen

Psychiatrisch of verward gedrag

Gedrag o.i.v. drugs en/of alcohol

Dreigen, intimideren, discrimineren

INSTRUMENTEEL GEDRAG

Obscene gebaren, beledigen, pesten

Kleineren, dwingen, manipuleren

Provoceren, chanteren, diskwalificeren

Ondermijnen, kwetsen, machanderen

Schelden op de persoon, vloeken, ziektescheldwoorden.

FRUSTRATIEGEDRAG

Schelden op de organisatie, hard stemvolume, ongericht, niet op de persoon, onredelijk, oprecht emotioneel.

Schreeuwen, onrustig non-verbaal.

Verontwaardigd, mopperen, irritatie.

Fronsen, chagrijnig, gespannen.

Cognitief, rationeel, redelijk,

oplossend, samenwerkend, afspraken,

procedures, formuleren, protocollen

ACTIES MEDEWERKER

STOP DIENSTVERLENING, GRENS STELLEN EN VORDEREN

Stevige grens stellen, bij doorgaan:

Verzoek/vorder klant pand te verlaten

Bij weigering: alarmknop!

Interventieteam en/of politie treedt op.

Medewerker wordt uit situatie gehaald.

MELDING MAKEN EN AANGIFTE DOEN ! STOP MET DE INHOUD EN STEL EEN GRENS

Stevige grens stellen, voorwaarde stellen

Na 1x sanctie toevoegen, na 2 x sanctie uitvoeren. **Bij weigering: alarmknop!**

Interventieteam en/of politie treedt op.

Bij acceptatie grens: houd aandacht voor de emoties eronder, schakel over naar hantering frustratie.

STOP MET INHOUD EN DE-ESCALEER

De-escaleren, stoom af laten blazen EN regie houden, actief luisteren, begrip tonen.

Feedback geven, aanspreken op gedrag.

Wachten met oplossingen, regels en inhoud tot de emoties gezakt zijn.

Normale klantgerichte dienstverlening,

Klant centraal zetten en houden.

Doelgericht, duidelijk en efficiënt zijn.

Bewustzijn van eigen gedrag en het effect hiervan.