



Onveilig

Joke Tacoma

Werkdruk is tegenwoordig een hot item. In de zorg, bij de politie en in het onderwijs. Te weinig mensen om het vele werk te doen, hoog ziekteverzuim, een slechte baas, er zijn vele oorzaken.

Ik wil het in deze column over een aspect van werkdruk hebben: onveiligheid door klanten. Denk aan buschauffeurs, die er alleen voor staan als een klant niet wil betalen en agressief wordt. Een huisarts met een intimiderende patiënt, die op internet heeft gelezen welke medicijnen hij wil hebben. En niet te vergeten advocaten, die te maken hebben met moordaanlagen uit het criminele circuit.

De-escaleren

Wat kun je doen als je als buschauffeur te maken krijgt met geweld? De-escaleren, heet dat zo mooi. Maar hoe doe je dat? Meeveren, luisteren, begrip tonen, dat is hoe het wordt geleerd. Maar daar heeft de buschauffeur geen tijd voor, die moet op tijd bij de volgende halte zijn. Hopen dat een passagier ingrijpt? Die kans wordt ook steeds kleiner, de mensen kijken wel uit. Eigenlijk is zo'n chauffeur machteloos.

Alarmknop

Hetzelfde geldt voor een huisarts. Ook die zit in haar eentje tegenover een patiënt die dreigt. Mijn huisarts heeft een alarmknop, maar ik weet niet wat er gebeurt als ze daarop drukt. Wat het voor de huisarts nog bedreigender maakt ten opzichte van de buschauffeur, is dat ze de familieleden van de bedreiger waarschijnlijk ook als patiënt heeft. Zo wordt het een groep tegenover een eenling. Ze kan natuurlijk de gewenste medicatie voorschrijven en dat zal ook vast wel eens gebeuren. Vooral als de medicatie niet zo schadelijk is. Maar dit soort situaties vreten energie.

Wakker liggen

De advocaat heeft al meegemaakt dat collega's doodgeschoten worden. Advocaten liggen denk ik nog langer wakker dan de buschauffeur en de huisarts met de vraag: moet ik dit werk nog wel blijven doen? Niet iedereen in hun sociale omgeving zal het ermee eens zijn dat ze niet moeten wijken voor geweld.

Wat een machteloosheid. Hoe moeten we ooit uit deze situatie komen? Het lijkt alleen maar erger te worden. Respect is ver te zoeken, beleefdheid ook. Ik vind het logisch dat mensen stoppen met hun werk als ze merken dat klanten hen bedreigen. Eerlijk gezegd heb ik geen oplossing en daar lig ik dan weer wakker van.

[Reageren? Mail naar A&O-items →](#)

Over de auteur

Joke Tacoma is chemicus, psycholoog en eigenaar van [Tacoma Coaching](#).

