



Bedreigd, wat nu?

Clënten die hun teleurstelling over het testament van hun vader of woede over de hoogte van de factuur uiten via fysieke of verbale intimidatie: een aanzienlijk deel van de notarissen heeft er weleens mee te maken. Wat moet u doen als u wordt bedreigd tijdens het werk? Vijf adviezen.

TEKST Dorine van Kesteren | BEELD Okapi

1 STEM UW AANPAK AF OP HET TYPE AGRESSIE

Er bestaan verschillende soorten agressie en iedere soort vraagt een andere aanpak. Een cliënt die niet op u persoonlijk boos is, maar op de wereld in het algemeen, lijdt aan frustratieagressie. 'De emoties lopen snel en onverwacht op en iemand verliest zijn zelfbeheersing', zegt Ronald Klee, arbeids- en organisatieadviseur bij ArboNed. 'Dan is het belangrijk te beseffen dat de cliënt het moeilijk heeft. Ten eerste heeft hij zijn emoties niet onder controle en ten tweede is er een onderliggend probleem dat hij niet kan oplossen. Ook de notaris zal dat niet kunnen, maar die kan wel begrip tonen en oprecht luisteren. Dus niet alleen maar zeggen: "Ik begrijp dat het vervelend voor u is", maar serieus en inhoudelijk

ingaan op de situatie en hoe iemand die beleeft. Vragen stellen, de cliënt laten praten. Dat is de snelste manier om de agressie te laten afnemen.'

INSTRUMENTELE AGRESSIE

Nog vervelender wordt het als de agressie wél op uw persoon is gericht. Dit wordt instrumentele agressie genoemd: een cliënt wil zijn doel bereiken door de notaris te intimideren, te manipuleren en eisen te stellen: als jij nu niet dit doet, dan ga ik ... 'Hier is het zaak om duidelijk te maken dat dit gedrag niet gaat helpen om iets voor elkaar te krijgen. Niet kalmeren, zoals bij frustratieagressie, maar confronteren en grenzen stellen', zegt Franck Wagemakers, beleidsmedewerker bij Slachtofferhulp Nederland. 'Aangeven dat je de cliënt pas verder helpt als hij of zij stopt met dit gedrag', vult Klee aan.

IN DE WAR

Bij de derde variant gaat het om mensen die in de war zijn, psychische problemen hebben of onder invloed zijn van medicijnen, drank of drugs. Wagemakers: 'Communiceer dan helder en rustig, maar waarborg eerst en vooral je eigen veiligheid. Schakel bij direct gevaar altijd hulp in van de politie.'

2 BLIJF PROFESSIONEEL HANDELEN

Mensen schrikken van agressie, dat is logisch. Over het algemeen zijn er drie biologische reacties: vluchten, vechten of bevriezen. 'Van tevoren kun je niet voorspellen voor welke variant jij zal kiezen', zegt Wagemakers. 'Slachtoffers zijn achteraf weleens teleurgesteld in zichzelf, maar een overlevingsreactie is een oerinstinct, en valt dus niet te beïnvloeden.' Hoe lastig ook, blijf wel handelen als professional. Klee: 'De notaris moet voorkomen dat zijn of haar emoties het overnemen. Zelf ook boos worden, werkt vaak alleen maar averechts omdat de ander dan nog kwader en agressiever wordt. Zie agressie als een mislukte vorm van communicatie. Omdat een cliënt

Zie agressie als een mislukte vorm van communicatie



helemaal vastzit, is dit zijn manier van communiceren. Ook al ben je het niet eens met de manier waarop iemand zich gedraagt, straal rust uit en geef professionele aandacht. Dat betekent geenszins dat je je eigen overtuigingen over acceptabel gedrag terzijde schuift, of dat je toegeeft.

3 BEDENK DAT ANGST EEN NORMALE REACTIE IS

De meeste notarissen zijn slachtoffer van verbale of schriftelijke intimidatie. Fysiek geweld komt gelukkig een stuk minder voor. Maar je kunt niet zomaar stellen dat bedreiging in woorden minder heftig is dan in daden, benadrukt Wagemakers. 'Iedere situatie is anders en ieder mens reageert anders op een ingrijpende situatie. Dat heeft niet alleen te maken met de mate van dreiging, maar ook met de persoonlijke omstandigheden van dat moment. Een notaris die midden in een huwelijks crisis of rampzalige verbouwing zit, kan minder incasseren dan een collega die zulke zorgen niet heeft.'

ANGST EN STRESS

Het is in ieder geval doodnormaal dat een bedreiging leidt tot angst en stress. De eerste logische stap is om erover te praten met kantoorgenoten. Klee: 'Emoties uiten en delen, is gezond. Collega's snappen precies in welk schuitje je zit, kunnen steun geven en helpen een oplossing te vinden voor de verdere omgang met de cliënt in kwestie.' Wagemakers: 'Spreek onderling wel altijd op een respectvolle manier over incidenten. Doe er niet lacherig over, want wat voor de een futilliteit is, kan voor de ander heel naar zijn.' 'En zorg goed voor jezelf', vervolgt hij. 'Schakel zo nodig gepaste hulp in van de huisarts, bedrijfsarts of Slachtofferhulp Nederland – om te voorkomen dat angstklachten structureel worden.'

4 STAAK IN ERNSTIGE GEVALLEN DE DIENSTVERLENING

Of het incident ernstig genoeg is om de dienstverlening tijdelijk of definitief te staken, is uiteraard een individuele afweging. Hierbij speelt onder meer een rol of het om instrumentele of frustratieagressie gaat, of de cliënt spijt betuigt en zijn bedreiging intrekt, of het eenmalig is of vaker voorkomt en wanneer de maat vol is voor de notaris in kwestie. 'Voor mij ligt de grens bij geweld', zegt Klee. 'Soms is agressief gedrag voldoende om stoom af te blazen, maar soms gaan mensen een stap verder en gaan over tot psychisch of fysiek geweld. Als een notaris daardoor schade oploopt, is het moment daar om de bespreking en de werkzaamheden onmiddellijk te beëindigen.' Instrumentele agressie en/of geweld kunnen volgens Wagemakers ook reden zijn om naar de politie te gaan. 'Niet elke vorm van bedreiging is strafbaar. Toch is het goed om contact op te nemen met de politie als de bedreiging voor jou serieus is. Je hoeft niet altijd meteen formeel aangifte te doen, maar kunt ook alleen melding doen. Dan staat het incident geregistreerd in het systeem.'

5 ZORG DAT HET KANTOOR IS VOORBEREID

In de praktijk wordt op notariële kantoren vaak pas achteraf gepraat over bedreiging

en geweld door cliënten. Maar het is beter om voorbereid te zijn. Wagemakers pleit voor teamvergaderingen over het onderwerp. 'Bespreek met elkaar de verschillende vormen van agressie en spreek proactief scenario's door voor hoe jij en je kantoorgenoten reageren op onvoorziene situaties. Wat doe je als er ineens een cliënt met een mes in de hal staat? Stel een protocol op: hoe zorgen we dat er altijd een collega *standby* is, wanneer melden we afspraken met cliënten van tevoren bij de receptie, hoe steun je elkaar als collega's?' Een assertiviteits- of 'omgaan met agressie'-training volgen, is een andere optie. Wagemakers: 'Natuurlijk moet je in je reacties altijd dichtbij jezelf blijven – niet-authentiek gedrag werkt vaak niet – maar zo'n training is wel een manier om je handelings scala te vergroten.'

WERKPLEK

Klee adviseert ten slotte om te zorgen dat de werkplek veilig is. 'Hoe positioneert de notaris zichzelf in de ruimte? In de hulpverlening zit de hulpverlener doorgaans dicht bij de deur of heeft vrije doorgang naar de deur. Of denk aan elektronische deurvergrendeling en een noodknop. Het kan verstandig zijn om een risico-inventarisatie en -evaluatie volgens de Arboret te laten opstellen. Daarin worden de risico's en mogelijke maatregelen in kaart gebracht, op basis van het cliëntenbestand van het kantoor, het type dienstverlening en het aantal eerdere incidenten.' ■

.....
Meer weten? Kijk op www.slachtofferhulp.nl
of www.arboret.nl
.....