

Wat te doen bij emotie en agressie?

Gedrag van inwoners en belanghebbenden richting politieke ambtsdragers
(raadsleden, duo-leden en collegeleden)

EMOTIE MAG



EMOTIONEEL GEDRAG (A EN B-GEDRAG)

"Jullie maken er een zooitje van."

"Ah joh, doe niet zo moeilijk. Maak voor mij één keer een uitzondering."

Ik-gedrag: gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie (vragen om uitzondering, klagen, zeuren, frustratie uiten)

Jullie-gedrag: kritiek op regels, beleid, organisatie, de politiek (in discussie gaan, beschuldigen, schande uitspreken)

VEER MEE EN BUIG OM

Aandacht voor de emotie | Luisteren, samenvatten, uitleggen | Mogelijkheden aangeven | Bij herhalend patroon aangeven dat de boodschap is ontvangen en niet herhaald hoeft te worden.

AGRESSIE MAG NIET



VERBALE AGRESSIE (C-GEDRAG)

"Je hebt zeker zelf nooit in zo'n situatie gezeten. Sukkel."

"Wat ben jij een #!*@%#!!"

Jij-gedrag: gedrag gericht op de politieke ambtsdrager, op de persoon gericht (uitschelden, beledigen, belachelijk maken)

STEL GRENZEN, BIED KEUZE

Bij aanpassing gedrag, ga door met het gesprek | Als verbale agressie doorgaat, beëindig het gesprek

MELD HET INCIDENT

AGRESSIE MAG NIET



BEDREIGING EN INTIMIDATIE (D-GEDRAG)

"Hou toch op met je gezeur, anders vechten wij het buiten wel even uit."

"Ik weet waar je woont."

Bedreiging en intimidatie van de politieke ambtsdrager ((non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, hinderlijk volgen (stalken))

STEL GRENS EN BEËINDIG GESPREK/CONTACT

Vergroot fysieke afstand | Inwoner vragen de locatie te verlaten

MELD HET INCIDENT

AGRESSIE MAG NIET



FYSIEK GEWELD (D-GEDRAG)

Vernielt eigendom van de gemeente/ politieke ambtsdrager

Geeft een duw

Fysiek geweld of vernieling van eigendommen (schoppen, slaan, vernielen)

ZORG VOOR JE EIGEN VEILIGHEID

Ga weg | Alarmeer beveiliging of politie

MELD HET INCIDENT

In geval van nood: bel beveiliging Stadhuis (06-38630454) of de politie (112)
Het is belangrijk om elk agressie-incident te melden. Dat kan bij de griffer (voor de raad) of gemeentesecretaris (voor het college). Ook bij twijfel: meld het altijd.



Meer weten?
Zie het Veiligheids- en agressieprotocol voor politieke ambtsdragers Leiden