

Omgaan met boze burgers, ouders, klanten en patiënten

Auteur: Caroline Koetsenruijter

Uitgever: De Vrije Uitgevers

Jaar van uitgave: 2020

Prijs: € 20



Door **Sanne Schreurs**

Ervaringen met conflicten, agressie en geweld

Caroline Koetsenruijter trainde en adviseerde als conflicthanteringsdeskundige duizenden professionals in organisaties, scholen, bedrijven en overheidsinstellingen over conflicten en hoe zij daarmee om kunnen gaan. Tot deze professionals richt zij haar in augustus verschenen boek met de tot de verbeelding sprekende titel *Jij moet je bek houden* en ondertitel *Omgaan met boze burgers, ouders, klanten en patiënten*. Het boek verslaat de ervaringen van professionals met conflicten, agressie en geweld waarvan Koetsenruijter in haar loopbaan kennisnam

en het geeft handvatten om daarmee beter om te gaan. Het biedt een bewijzing voor professionals op het gebied van conflicthantering: hoe herken ik het gedrag, waar komt het vandaan, wat kan ik doen en waar kan ik zelf terecht?

Opzet

Koetsenruijter bakent in het boek haar onderwerp af door een onderscheid te maken tussen een meningsverschil en een conflict. Bij een meningsverschil zijn gesprekspartners het niet eens maar

branden de stoppen niet door. De ratio houdt de zaak in balans. Bij een conflict gaan emoties een rol spelen en kunnen heftige vormen aannemen, die de blik op een oplossing vertroebelen. Koetsenruijter bespreekt vervolgens in zes overzichtelijke hoofdstukken hoe conflicten in professionele settings ontstaan, wat voor effecten conflicten kunnen hebben op het psychisch en lichamelijk welzijn van professionals, welke vormen van conflictgedrag kunnen worden onderscheiden, hoe je als professional kunt de-escaleren en als dat geen optie is hard kan ingrijpen en tot slot hoe de fase na het conflict kan verlopen en het achterliggende conflict je als professional verder kan brengen. Ieder hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting en tips. Het boek is voorzien van tal van voorbeelden uit de praktijk waarin zaken tussen de professional en een ander mis of juist goed gaan. De voorbeelden worden in de tekst uitgelicht. In aparte kaders komen daarnaast experts aan het woord, zoals Carsten de Dreu, hoogleraar sociale en organisatiepsychologie, die de ‘vechten/vluchten/verstarren-reactie’ bij conflicten beschrijft en tips geeft voor het reduceren van stress en het omgaan met sluw gedrag bij conflicten. En Ali al Hadaui, mediator en expert op het gebied van interculturele conflicten, die inzage verschaft in de verschillen in omgang met conflicten binnen individualistische en collectivistische culturen.

Tips en theorie

Met deze overzichtelijke indeling en de vlotte schrijfstijl van de auteur leest het boek zeer prettig. Koetsenruijter blijft dicht bij de praktijk, weet wat daar omgaat en waar het aan schort. Het boek wijdt niet uit in zware theorieën of abstracte modellen. Om een conflict op de juiste manier te hantieren, komt het vooral aan op de vaardigheden en expertise van de professional. Inhoudelijke kennis van gesprekstechniek en -verloop moet je elders opdoen, al kan je daarvoor wel inspiratie opdoen in de gegeven voorbeelden. De voorbeelden vormen een goed bindmiddel tussen de lezer en theorie in het boek. Ze roepen als vanzelf nieuwsgierigheid op en de vraag ‘Hoe nu verder, hoe los je dit op?’ Daarvoor biedt het boek enkele bruikbare tips, met name inzake de juiste ‘luisterhouding’, het stellen van open vragen en het kalmerende effect van de HEV-methode. Dat staat voor het *herkennen* van de emotie, het *erkennen* van de emotie en erop ingaan en het nader *verkennen* van de emotie om achter de angel van de frustratie te komen. Deze methode komt neer op het uitgangspunt: probeer eerst de gesprekspartner te begrijpen om daarna zelf begrepen te worden. Concrete tips en voorbeelddialogen worden gegeven voor de situatie dat de ander grensoverschrijdend gedrag vertoont. Koetsenruijter is er heel duidelijk over dat het zaak is dan

bijtijds grenzen te stellen. Aansluiten bij de emotionele gesteldheid van de agressor en deze benoemen is niet altijd voldoende om te de-escaleren en de angel eruit te halen. Soms moet je afkappen, paal en perk stellen: ‘Als u zo doorgaat, moet dit gesprek beëindigd worden.’ Er dienen piketpaaltjes te worden aangebracht die de grenzen aan de bereidheid van de professional markeren. Anders kan onacceptabel gedrag in een conflictsituatie onhanteerbare vormen aannemen. Daarmee biedt Koetsenruijter de professional houvast en bakent het de verantwoordelijkheid van de professional af. Krachtig aan het boek is dat het uitgebreid stil-

Er dienen piketpaaltjes te worden aangebracht die de grenzen aan de bereidheid van de professional markeren

staat bij de beangstigende kant die conflictsituaties kunnen hebben, maar ook dat en hoe de professional moet kunnen rekenen op bescherming binnen de werkomgeving. Want Koetsenruijter stelt: je staat er als professional niet alleen voor. Er moet bijtijds hulp geboden (kunnen) worden en de professional moet kunnen rekenen op bescherming in een voor hem netelige conflictsituatie. Alleen al om die reden is dit boek iedere professional aan te raden; je slaat het boek met een positief gevoel en gesterkt dicht. Het conflict betreft een gebied en het boek een kaart voor de professional om daarin de weg te vinden. ●



Sanne Schreurs is MfN-registermediator, advocaat en partner bij Dingemans-VanderKind advocaten en mediators en redactielid van dit tijdschrift.