

Draaiboek bij ongewenst gedrag

Grenzen aan lichaamstaal en gesprekstechniek

Als ongewenst gedrag verder gaat dan de hierboven beschreven basisvormen, dan helpt een goede gesprekstechniek niet meer. Dan moet u andere maatregelen nemen, waar hulp van anderen bij nodig is, bijvoorbeeld van de politie. Het is belangrijk dat het voor u duidelijk is wanneer een dergelijk besluit genomen wordt. Daar kan een draaiboek of protocol bij helpen.

Draaiboek bij ongewenst gedrag

Persoon vertoont ongewenst gedrag. Zijn er huisregels? **Nee.** Spreek de persoon aan en roep hem of haar tot de orde; Noem de gevolgen van het gedrag. Waarschuw welke stappen u gaat ondernemen. **Ja.** Geef de persoon een laatste waarschuwing en wijs op de gevolgen: als hij doorgaat zal hij het bedrijf moeten verlaten. Doet hij dit niet dan is er sprake van huisvredebreuk en gaat u de politie roepen.

De persoon gaat door met ongewenst gedrag. Is de persoon gewaarschuwd? **Nee.** Geef de persoon een laatste waarschuwing en wijs op de gevolgen. **Ja.** informeer de persoon dat hij regels overschrijdt en vorder dat hij het bedrijf of het terrein verlaat.

Verlaat de persoon het bedrijf? **Ja.** Registreer het incident en informeer de bedrijfsleiding en collega's. Afhankelijk van de ernst van het incident: overweeg aangifte bij de politie. **Nee.** Waarschuw de politie en doe aangifte van huisvredebreuk.

Verergert het gedrag van de persoon? **Nee.** Hij driipt af of laat zich door de politie verwijderen. **Ja.** Hij beledigt of bedreigt beveiligers of andere personen.

Optie 1: doe aangifte van bedreiging. Voorwaarden: er zijn daadwerkelijke bedreigingen geuit en het slachtoffer van de bedreiging is werkelijk bang voor de gevolgen.

Optie 2: doe aangifte van belediging. Voorwaarden: er is een belediging geuit waarvan maatschappelijk gezien iedereen vindt dat er de intentie was de ander te kwetsen. Scheldwoorden als 'kankerlijder', 'klootzak', of 'trut' worden niet voor een serieuze belediging aangezien. Scheldwoorden waarin geloof, ras, uiterlijk, e.d. genoemd worden kunnen wel een belediging vormen. Voorwaarde is wel dat betrokkene zich ook daadwerkelijk beledigd voelt. 'Kankerjood', 'hoer' of 'klere-turk' kunnen zeker als belediging worden aangemerkt.