

# 'Laat je niet naar achteren dringen'



Danijela Novaković kwam 16 jaar geleden uit Servië naar Nederland om aan de Kunstacademie te studeren en werkt sinds 4,5 jaar als portier bij de Sleep-Inn, de grootste daklozenopvang van Utrecht.

Welke tips heeft zij om agressie tegen te gaan?

Midden in het gesprek gaat Danijela rechtop staan, zet haar voeten stevig op de grond en steekt haar hand recht vooruit. 'Het allerbelangrijkste als je omgaat met agressieve mensen', legt ze uit, 'is om letterlijk en figuurlijk sterk in je schoenen te staan. Laat je niet naar achteren dringen, maar blijf staan waar je staat. Straal kalmte uit, laat de ander niet zien wat er in je omgaat. Als ik agressie bij iemand voel, reageer ik heel rustig en geef aan waar mijn ruimte is. Ik ben er klaar voor, wat die persoon ook gaat zeggen.'

Voor Danijela is deze houding geen bewuste keuze, benadrukt ze, maar een vorm van lijfsbehoud die ze zichzelf al jong heeft aangeleerd. 'Mede door mijn ervaringen in de periode dat er oorlog was in mijn land, voel ik agressie meteen. Ik scan heel snel: wat is er aan de hand, wat

## Zijn het er echt zoveel?

Begin 2012 waren ruim 27.000 mensen dakloos. Bijna de helft van de daklozen verblijft in Amsterdam, Utrecht, Den Haag en Rotterdam. Daklozen hebben geen vaste verblijfplaats en slapen in de opvang, op straat of in openbare gebouwen, maar onder hen zijn ook personen die tijdelijk bij familie of vrienden verblijven. Het aantal daklozen blijkt de afgelopen jaren te zijn toegenomen. In 2010 waren het er nog ruim 23.000. Vier op de vijf daklozen zijn mannen, een op de vijf is een vrouw. Dakloze vrouwen zijn relatief jong: 30 procent is 18 tot 30 jaar oud. Van de mannen valt ruim 20 procent in deze leeftijdsgroep.

Bron: HSPublicity



Danijela Novaković

moet ik doen, hoe kan ik het beste reageren? Moet ik vooral luisteren of juist duidelijk een grens stellen? Je kunt altijd met mensen proberen te praten, hoe kwaad ze ook zijn. Tenminste, als je zelf niet bang bent. En dat kun je oefenen.'

## Kiem smoren

De belangrijkste taak van een portier bij de Sleep-Inn is om de regels al bij de poort te handhaven, vóórdat gasten naar binnen gaan om zich in te schrijven. Danijela houdt geschorste gasten buiten, let op dat mensen geen alcohol naar binnen nemen en probeert ruzies in de kiem te smoren. Maar dat is slechts één kant van het verhaal, onderstreept ze. 'Ik hóud van die mensen. In eerste instantie zag ik dit werk niet zitten, want ik had al genoeg agressie gezien. Maar de eerste avond dat ik hier werkte, was ik meteen verkocht. Ik maak praatjes met mensen, vraag wat ze hebben meegemaakt, probeer te helpen, geef tips. Uiteindelijk willen ze vooral dat je naar hen luistert. Mijn motto is dan ook: hoe vriendelijker hoe beter, tót het moment dat ik iets anders moet doen.'

Welke toon kiest Danijela als ze mensen moet aanspreken? 'Een lágé toon. Precies zoals ik nu met jou praat: rustig en vanuit mijn buik. Als je er een emotionele kwestie

van maakt, win je het nooit. En dat hoeft ook niet. Je weet dat het team achter je staat, je weet wat er aan de hand is, je weet wat de regels zijn. Consequent zijn is heel belangrijk. Mijn taak is om de regels duidelijk te maken. Dus bied ik de keuze: wil je nu een schorsing oplopen of zullen we samen proberen een oplossing te vinden?'

Zeker in het begin probeerden veel gasten Danijela te provoceren: ze testten haar uit. 'Het helpt dan om te denken: dit gedrag heeft met j<sup>ó</sup>u te maken, niet met mij. Er is altijd een reden waarom iemand agressief is en die probeer ik zo snel mogelijk te achterhalen. Ik kijk naar iemands houding, stel vragen, observeer. Soms is het goed om letterlijk te benoemen wat je voelt, bijvoorbeeld als iemand je bang maakt. Soms is het beter om heel duidelijk 'stop' te zeggen: hee, je gaat nu te ver.'


### Digitaal logboek

Om te zorgen dat alle medewerkers consequent op één lijn zitten, vindt regelmatig overleg plaats tussen de portiers, de avondmedewerkers, de vrijwilligers, de nachtwakers en de ochtenddienst. 'Verder hebben we een digitaal logboek', vertelt Danijela, 'dat we ook thuis kunnen lezen. Hierin schrijven we alles op wat belangrijk is, bijvoorbeeld als we een uitzondering op de regels hebben gemaakt. Zo kunnen we ervoor zorgen dat die uitzondering eenmalig blijft en mensen er geen misbruik van maken.'

Hoe gaat Danijela om met 'grenzenzoekers', mensen die n<sup>é</sup>t niet over de schreef gaan maar zich wel vervelend opstellen? 'Het is vooral belangrijk om te laten merken dat je het ziet. Laatst smeed een gast na binnenkomst zijn fiets heel hard in het rek, op een provocerende manier. Ik heb hem direct aangesproken, om te laten

'Als ik agressie bij iemand voel, reageer ik heel rustig en geef aan waar mijn ruimte is.'

merken dat ik zijn gedrag niet accepteerde. Vervolgens heb ik een grapje gemaakt, waarop hij moest lachen. Vaak is dat een goede manier om iemand te kalmeren: w<sup>é</sup>l duidelijk een grens stellen, maar het tegelijkertijd een beetje luchtig houden.'

Het bewaken van de grens is echter niet altijd even makkelijk, geeft Danijela toe. 'Soms merk ik dat een bepaalde regel voor mij persoonlijk minder belangrijk is. Ik gebruik de regels ook alleen als het echt moet. Als ik echt geen geduld meer heb met iemand, zal die persoon dat zeker merken. Maar ik werk hier niet als politieagent: de Sleep-Inn is en blijft een laagdrempelige opvang. Daklozen hebben het moeilijk, ze hebben vaak veel stress. Soms willen ze gewoon even aandacht. Ze kunnen heel hard roepen, maar daarna is het vaak ook snel weer over!' 

## Agressiespel - in gesprek over agressie

Welke voorzorgsmaatregelen kun je treffen om agressie te voorkomen? Wat doe je als het toch gebeurt? En hoe verwerk je een agressie-incident achteraf, zowel administratief als emotioneel? Het Agressiespel, ontwikkeld voor en door organisaties uit de sector, biedt je team de mogelijkheid om op een constructieve manier agressie bespreekbaar te maken. Het spel wordt gratis aangeboden door FCB aan organisaties in de branche. Het Agressiespel kan los worden gespeeld, maar ook als aanvulling op het Werkdrukspel.

