

## INTENTIE- OF ENGAGEMENTSVERKLARING

*In deze werkwinkel vind je tips rond en een voorbeeld van een intentieverklaring.*

Medewerkers die vaak agressie meemaken, hebben de onvoorwaardelijke steun nodig van hun leidinggevende en directie. Formaliseer die steun in een intentieverklaring. Dat kan op papier. Nog beter is als de directie haar steun mondeling uitspreekt. Bijvoorbeeld op een personeelsvergadering of een startdag over agressiebeheersing. Inhoudelijk zorg je het best voor een goede mix van feiten, visie, doelgerichtheid en menselijkheid:

- Geef juiste informatie. Bespreek open en eerlijk de problemen en de gevolgen.
- Grijp dat aan om je visie kracht bij te zetten. Geef aan dat verandering nodig is en in welke richting die moet gaan. Zeg wat je als directie gaat doen om de nodige verandering mogelijk te maken.
- Moedig medewerkers aan om mee te werken. Laat zien dat je hun inbreng in het proces belangrijk vindt.
- Speel in op de zorgen en de behoeften van je doelgroep. Toon dat je hun situatie, hun onzekerheid en hun hoop kent. Pas als mensen zich emotioneel bevestigd voelen, staan ze meer open voor een gesprek over wat, hoe, wanneer en door wie.

### Intentieverklaring in de praktijk

De algemeen coördinator van De Poort vzw verwoorde het tijdens de teamdag in oktober 2012 zo: 'In onze job staat het begeleiden en helpen van mensen centraal. In ons dagelijks handelen worden we jammer genoeg geconfronteerd met vormen van agressie. Tijdens onthaalmomenten, individuele gesprekken, het uitvoeren van karweien, aan de telefoon, iedereen wordt er aan bloot gesteld. Vanuit het beleid nemen we dit zeker serieus. Iedereen verdient om op een respectvolle manier behandeld te worden. We behandelen onze cliënten op een respectvolle manier, waarom zouden cliënten ons dan niet op dezelfde manier behandelen? We vinden dat iedereen gewapend moet zijn tegen vormen van agressie maar bovenal moet iedereen een veilig gevoel hebben wanneer ze naar het werk komen. Daarom willen we voor De Poort een agressiebeleid uitschrijven. De mensen van Icoba begeleiden organisaties hierin. Ze gaan met jullie aan de slag en polsen naar jullie ideeën over agressie en wat nodig is in onze organisatie om te kunnen spreken over een veilig gevoel. Icoba gaat vandaag met jullie allen aan de slag maar daar stopt het niet. Bedoeling is dat het agressiebeleid verder vorm krijgt en hiervoor wordt een werkgroep geïnstalleerd. Verschillende mensen uit de verschillende projecten van De Poort werden hiervoor al aangesproken maar wie kandidaat is kan zich zeker nog opgeven om rond dit thema verder te werken.'