

BEDRIJFSPROFIEL

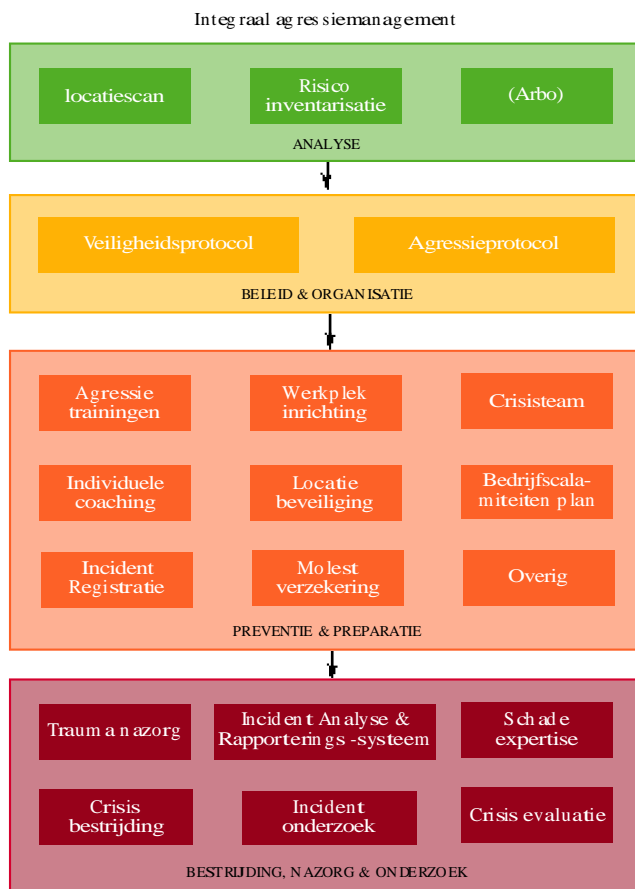
# De kracht van Craft

Agressie en geweld drukken een steeds grotere stempel op de huidige maatschappij. De overbekende voorbeelden van stille tochten bij weer een ander geval van zinloos geweld spreken daarbij boekdelen. Maar ook binnen bedrijven en instellingen krijgen medewerkers steeds vaker te maken met conflicten waarin agressie en geweld een rol spelen. "Een goede omgang met dergelijke incidenten is dus van groot belang voor iedere profit en non-profitorganisatie", aldus Frank Verstraten, werkzaam bij Craft Management Consultants B.V. dat agressie management rekent tot haar core-business.

aanpak. Allereerst wordt er daartoe een locatiescan gemaakt, waartoe de werkvloer van de opdrachtgever uitgebreid wordt onderzocht. Zo kijkt Craft of er elementen zijn die risicoverhogend kunnen werken zoals losse onderdelen die mogelijk wisselveranderingen kunnen veroorzaken, maar bijvoorbeeld ook zaken als kleurgebruik spelen daarbij een rol. Paradoxaal genoeg kan ook een beveiligingswand van plexiglas ter beveiliging van balie medewerkers een negatieve uitwerking hebben. Immers, een dergelijk 'beveiligingsitem' vergroot de afstand tussen beide partijen en

De laatste jaren schieten bedrijfjes die zich in meer of mindere mate bezighouden met de omgang met agressie en geweld als paddestoelen uit de grond. Het lijkt op het eerste gezicht dan ook moeilijk om als bedrijf een duidelijke plaats te creëren in dit mijnenveld van agressie management. Niet voor Craft. Hij weet zich eenvoudig te onderscheiden van de concurrentie. Het geheim? Het leveren van een integrale en intensieve cursus op maat gemaakt voor iedere organisatie. In tegenstelling tot veel andere spelers op de markt gelooft Craft niet in een universeel plan om problemen met agressie aan te pakken. "Vaak wordt door een bedrijf of instelling gekozen voor een willekeurige cursus agressie. Een aanpak die meestal maar weinig impact heeft op de deelnemers en daarom maar weinig concrete verbetering oplevert". "Kijk, waar het om gaat is het realiseren van een gedragsverandering. Dat is echter heel moeilijk te verwezenlijken in drie dagen tijd". Om dit toch te kunnen realiseren heeft Craft dan ook gekozen voor een efficiënt en pragmatisch programma.

Locatiescan en risicoanalyse  
Bij een opdracht werkt Craft altijd met een uitgebreid en nauwgezet plan van



maakt direct contact moeilijker. Nadat de locatiescan is afgerond maakt Craft een zogenaamde risicoanalyse. Daarin wordt allereerst opgetekend welke incidenten zich in het verleden zoal hebben voorgedaan. Maar ook is er aandacht voor mogelijke incidenten die zich weliswaar niet hebben voorgedaan maar die wel in de lijn der verwachting liggen. Naast het in kaart brengen van deze (mogelijke) incidenten is er een belangrijke plaats ingeruimd voor zaken als voorzieningen inzake de Arbo wetgeving. Zijn er punten die verbeterd kunnen of zelfs moeten worden? Tot slot bevat de risicoanalyse een onderdeel over de beveiliging. Craft heeft intensief contact met politie en beveiligingsbedrijven om ook op dit gebied over zoveel mogelijk relevante knowhow te beschikken.

#### Inzicht in deelnemers

Even belangrijk als het verkrijgen van een goed beeld van de werkomgeving is echter het verkrijgen van een gedegen inzicht in de verschillende deelnemers aan een training. "Daartoe maken we gebruik van een psycholoog die met iedereen afzonderlijk in gesprek gaat", aldus Verstraten. "Naast een goed inzicht in de persoon in kwestie komen daarbij vaak ook incidenten aan het licht die om verschillende redenen nog niet eerder waren gemeld". Als er voldoende relevante informatie is verzameld gaat Craft vervolgens over tot het maken van een agressieprotocol. Een dergelijk protocol is eigenlijk meestal een soort regelgeving. Verstraten vat het puntsgewijs samen: "Het bestaat uit een stukje preventie, preparatie, repressie en administratieve organisatie". Op basis van dit protocol wordt de uiteindelijke cursus gemaakt, die bestaat uit een uitgebreide drie-daagse workshop met rollenspel. Dergelijke rollenspellen lopen middels een compleet uitgeschreven script, waardoor het stevig op de rails staat en voldoende kracht heeft om het gewenste effect te creëren bij de deelnemers. En dat is nodig. "Het blijkt dat bij een andere aanpak veel deelnemers bij een cursus agressie vaak sterk vanuit hun eigen ervaringswereld redeneren, waardoor een cursus vaak te weinig impact heeft", stelt Verstraten.

#### Cursusopzet

Om de kracht van de cursus verder te versterken worden de workshops niet in drie achtereenvolgende dagen gegeven, maar ziter telkens een vijftal werkdagen tussen. Hierdoor kunnen de deelnemers de afzonderlijke cursusedagen meteen in de praktijk brengen. Ook worden de cursussen gegeven in relatief kleine groepjes van maximaal twaalf deelnemers, met een uitloop naar vijftien in speciale gevallen. De cursus wordt verzorgd door een drietal begeleiders. Allereerst is dat een trainingsacteur. Deze zet doelbewust een rol weg en confronteert daarmee de deelnemers met bepaald gedrag. Omdat de voorkennis van de begeleiders ten opzichte van de deelnemers groot is kan dit heel doelbewust en efficiënt gebeuren. De handelingen tijdens het rollenspel worden daarbij steeds gevolgd door een psycholoog. Deze analyseert het geheel en noteert daarbij eventuele algemene of individuele aandachtspunten. Tot slot is er de senior coach, de trainer die ervoor zorgt dat het hele rollenspel in goede banen loopt en het gewenste resultaat uiteindelijk wordt bereikt.

#### Resultaat meten

Het blijkt dat Craft Management Consultants B.V. haar aanpak van agressie management uiterst serieus neemt en staat voor een brede, alomvattende oplossing die op maat wordt gemaakt. Hoe mooi opgezet ook, uiteindelijk wordt een cursus echter toch afgerekend op behaalde resultaten. Zo zou het ziekteverzuim merkbaar moeten afnemen, evenals het aantal incidenten met agres-

sie en geweld. Ook moet de arbeidsproductiviteit van de deelnemers erop vooruit gaan. Een aantoonbaar behaald resultaat staat bij Craft dan ook hoog in het vaandel. Echter, dergelijke resultaten waren tot voorkort moeilijk meetbaar aangezien er geen geavanceerd incidentenregistratiesysteem bestond. Een dergelijk systeem bestaat sinds kort wel en voorziet Craft en de opdrachtgever, maar ook bijvoorbeeld de Arbodienst van relevante informatie die waar nodig per werknemer kan worden toegespijst. Bijkomend voordeel is, dat een goed registratiesysteem de drempel tot aangifte van een incident verlaagt waardoor de cijfers nog extra aan betrouwbaarheid winnen. Dankzij dit systeem kan Craft nu snel zien hoeveel effect een bepaalde training heeft gehad. Over het algemeen doet Craft een dergelijke meting na ongeveer een jaar. Eventueel kunnen echter ook vaker metingen worden gedaan en kan bijvoorbeeld op basis van de resultaten een vervolgcursus van steeds één dag worden aangeboden. Tevens biedt het bedrijf een soort nulurencontract waarbij een bedrijf zelf contact kan opnemen met Craft. Bij een dergelijk contract levert Craft overigens ook een jaarlijkse rapportage, waardoor beide kanten up-to-date blijven. Uiteindelijk is het echter de opdrachtgever die beslist hoe een eventueel vervolg wordt vormgegeven. "Craft zoekt het op kwaliteit, tevredenheid en effect", aldus Verstraten "en daarbij hoort geen wurgcontract".

Tekst: Jan Vermunt

