

Gevecht in een kroeg

Quote

"Eén op de zeven mensen verandert zijn/haar uitgaanspatroon uit angst om slachtoffer te worden van uitgaansgeweld."

De feiten

- 83 procent van de gemeenten in Nederland geeft aan dat er in hun gemeente sprake is van uitgaansgeweld
- Uit ander onderzoek blijkt dat één op de zeven mensen in Nederland het uitgaanspatroon heeft veranderd uit angst slachtoffer te worden.

Wat is het probleem?

Hoe snel iemand agressief reageert, verschilt natuurlijk van persoon tot persoon. Echter de invloed van alcohol blijkt hierbij heel groot te zijn. Mensen verlagen hun grenzen en zelfbeheersing, kunnen risico's niet goed meer inschatten en hebben soms zelfs het gevoel dat als je alcohol hebt gedronken, er meer geoorloofd is dan in nuchtere toestand.

Simpele irriterende factoren kunnen werken als katalysator bij agressie. Zo zullen mensen bijvoorbeeld sneller agressief reageren als ze het warm hebben, of moe zijn, wanneer het druk is of wanneer er harde muziek aanstaat. Doordat al deze factoren juist in het uitgaansleven vaak tegelijk voorkomen, komt hier relatief veel agressie voor.

Exacte gegevens over de aard, omvang en spreiding van uitgaansoverlast zijn niet beschikbaar. Bij geweldsincidenten in uitgaansgebieden is er vaak alcohol in het spel.

Wie loopt er risico?

- 0 - 20 jaar - 20 - 40 jaar - 40 - 60 jaar - 60+ jaar

Omschrijving:

Eigenlijk iedereen in het uitgaanscircuit want zelfs als je niets drinkt en nooit agressief bent, kun je slachtoffer worden.

Hoe wordt het erger? Kan het worden voorkomen?

Het beperken van de hoeveelheid dronken mensen in de bar scheelt al enorm. Als bareigenaar kun je bijvoorbeeld gratis water aanbieden, en dronken mensen niet meer schenken (dit is overigens ook verboden bij de wet).

Bij de inrichting van de bar kan rekening worden gehouden met factoren die de kans op agressie verlagen. Je kunt bijvoorbeeld zorgen voor goede airco, een decibel-limiet, geen looproutes waar mensen ook in de rij staan (bijvoorbeeld bij de bar of de wc) zodat mensen niet op elkaar botsen.

Het barpersoneel heeft veel invloed op het al of niet ontstaan van agressie. Door agressie in een vroeg stadium te signaleren en hier correct op te reageren (dus niet terugschelden) kun je een escalatie vaak voorkomen. Er zijn cursussen die barpersoneel leren om te gaan met agressie tijdens het werk.

Hier komt bijvoorbeeld het volgende aan bod:

1. Wees gastgericht (luisteren naar gast, tijd nemen voor gast, lachen, beleefd en vriendelijk naar gast)

2. Wel doen bij agressie:

o Begrip tonen ("ik begrijp dat u graag wilt roken")

o Toelichten ("maar van de wet mag er nu eenmaal niet gerookt worden binnen")

o Afronden ("zou u misschien op ons verwarmde terras willen gaan staan?")

In geval van verbale aanval op persoon:

o Kritiek negeren

o Tot de orde roepen ("ik accepteer niet dat u zich zo tegen mij gedraagt")

o Voor de keuze stellen ("of u gaat zich nu houden aan onze huisregels, of u moet uw avond elders voort gaan zetten")

3. Niet doen bij agressie:

o Formeel reageren ("regels zijn nu eenmaal regels")

o Intimideren ("luister, wie is hier nu de baas, jij of ik")

o Beledigen

o Extreem negeren

Conclusie

- Alcohol is de grootste risicofactor bij het ontstaan van agressie. Hoe minder dronken mensen, hoe lager het aantal agressieve incidenten.

- In de horeca-omgeving kun je aanpassingen doen om agressie zoveel mogelijk te voorkomen.

- Barpersoneel kan getraind worden correct te reageren op beginnende agressie en te zorgen dat gasten niet dronken worden.

Casus: Escalatie in druk cafe

Zaterdagavond in een danscafé. Een groep jongens worden joliger en dronkener en gaan helemaal op in de muziek. In een wilde dansbeweging krijgt een meisje bier over zich heen. De vriend van het meisje spreekt een van de jongens aan op zijn gedrag door een flinke douw tegen zijn schouder te geven. Binnen de kortste keren rollen beiden over de grond. In de volle bar is het lastig voor de uitsmijters snel bij het stel te komen. Tegen de tijd dat ze de dansvloer hebben bereikt is het kwaad al geschied. Een jongen is met zijn hoofd tegen een tafeltje aangevallen en bloedt hevig. Een ander heeft een glasscherf in zijn oog gekregen. Hij voelt weinig door de dronkenschap maar raakt die nacht in het ziekenhuis zijn oog kwijt.

Zaterdagavond in een danscafé. Een vriendengroep staat aan de bar bier te drinken. Er proberen geregeld mensen tussen de gesprekken door te bestellen. Ook blijven mensen tegen hen opbotsen die naar de wc proberen te gaan, wat de jongens enorm ergert. Een van de jongens besluit een sigaret op te steken. De barman komt naar hem toe met de mededeling er niet gerookt mag worden. Hij doet dat op een toon die de jongen arrogant overkomt. Hij klimt nu over de bar om de barman eens even te zeggen waar het op staat, maar wordt meteen door twee andere barmannen opgevangen. Even later wordt hij woedend door de uitsmijters van het danscafé naar buiten gegooid. Hij komt er een maand niet meer in.

Zelfde situatie, vanuit het barpersoneel. Denise en haar collega's vormen een hecht team achter de bar en doen hun werk met plezier. De laatste tijd zijn er nieuwe mensen aangenomen, die ook weer nieuwe bezoekers hebben aangetrokken, deels uit hun eigen vriendengroep. Denise is het opgevallen dat ze zich graag voorstaan op hun nieuwe status en bijvoorbeeld niet erg geduldig zijn met lastige klanten. 'De barman is koning' is hun motto. Dat klinkt wel grappig, maar sinds kort is er vaker gedoe in de tent. Kleine schermutselingen, scheldpartijen. Denise vraagt zich af of het met haar nieuwe collega's te maken heeft. Ze probeert de houding van de nieuwe collega's in de groep ter sprake te brengen, maar dat loopt op niets uit.

Als de bedrijfsleider een vergadering belegt om de avond te bespreken, stelt Denise voor dat ze een cursus krijgen over hoe je met lastige klanten moet omgaan.

Meer informatie

Trimbos-instituut
Project Bar Veilig - Programma Jongeren en vrije tijd
Lotte Voorham
030 297 11 00

www.barveilig.nl