

***Communiceren over agressie tegen ambulancemedewerkers:  
tussen betekenisgeving en strategie***

*Een analyse van beleidsdocumenten en interviews met medewerkers van de  
RAVU*

Universiteit Utrecht  
Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap  
Masteropleiding Communicatie, Beleid en Management

Linda Kamp  
Scriptiebegeleider: mw. dr. J. E. ter Wal  
Tweede lezer: dhr. drs. M.E.L. Matthys  
Utrecht, augustus 2009

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	4
1. Inleiding .....	8
1.1. Aanleiding .....	8
1.2. Probleemschets .....	11
1.3. Vraagstelling .....	12
1.4. Methodologische verantwoording .....	13
1.5. Opbouw van de scriptie .....	15
2. Betekenisgeving, interpretatieve repertoires en politieke argumentatie .....	16
2.1. Inleiding .....	16
2.2. Communicatie en discours .....	17
2.3. Interpretatieve repertoires .....	18
2.4. Politieke argumentatie .....	20
2.5. Checklist analyse ministerie .....	21
2.6. Checklist analyse ambulancemedewerkers .....	22
3. Betekenisgeving door het Ministerie van Binnenlandse Zaken .....	24
3.1. Inleiding .....	24
3.2. Ministerie van BZK en het programma ‘Veilige Publieke Taak’ .....	25
3.3. Actieprogramma documenten .....	26
3.4. Publieksgerichte initiatieven .....	34
3.5. Conclusie .....	36
4. Betekenisgeving door ambulancemedewerkers .....	41
4.1. Inleiding .....	41
4.2. Het adresseringsrepertoire .....	43
4.3. Het acceptatierepertoire .....	49
4.4. Het verantwoordelijkheidsrepertoire .....	54
4.5. Conclusie .....	59

5. Betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het ministerie vergeleken .....	64
5.1. Inleiding .....	64
5.2. Algemene probleemdefinitie .....	64
5.3. Oorzaken en verklaringen .....	64
5.4. Benadering van betrokkenen .....	65
5.4. De rol van de media .....	68
5.4. Conclusie .....	69
6. Conclusie .....	72
Literatuurlijst .....	82
Bijlage .....	84

## **Samenvatting**

### **Achtergrond**

Het onderzoeksonderwerp van deze scriptie is ‘agressie tegen ambulancemedewerkers’; een actueel maatschappelijk vraagstuk. De frequente berichten in de media over incidenten van agressie, alsmede de reacties vanuit de politiek, dragen bij aan de algemene beeldvorming over het probleem. Echter er is weinig bekend over het probleem vanuit het perspectief van ambulancemedewerkers. De onderzoeken waarbij zij zijn ondervraagd gaan vooral over agressie in de gehele publieke sector, en zijn bovendien kwantitatief van aard. Wat het probleem voor ambulancemedewerkers zelf betekent is tot nu toe onderbelicht gebleven.

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf. Daarnaast wil dit onderzoek analyseren of eenzelfde of andere betekenis(sen) aan dit probleem worden gegeven door het ministerie dat verantwoordelijk is voor beleid op dit gebied, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, omdat deze betekenisgeving een belangrijke rol speelt bij de definitie van het probleem in de publieke arena.

### **Methode**

De betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan het probleem van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf, is onderzocht middels kwalitatieve interviews onder 10 ambulancemedewerkers van de Regionale Ambulance Voorziening provincie Utrecht (RAVU). Voor het onderzoek naar de betekenisgeving van het ministerie zijn beleidsdocumenten geanalyseerd waarin het ministerie haar beleid ten aanzien van het probleem beschrijft. Daarnaast is gebruik gemaakt van internet.

In beide analyses is gebruik gemaakt van categorieën uit de discoursanalyse, namelijk probleemdefinitie- en evaluatie, en argumentatie (met name het aanwijzen van oorzaken en verantwoordelijkheden), waarbij speciaal is gelet op woordkeuze en gebruik van andere stijlkenmerken. De functie van deze categorieën zijn geanalyseerd met een tweetal begrippen uit de literatuur. De interviewdata zijn geanalyseerd met behulp van instrumenten uit de discoursanalyse, namelijk de interpretatieve repertoires van Potter en Wetherell (1987). De beleidsteksten zijn bestudeerd aan de hand van causale verhalen van Stone (1989). Uit de analyse is naar voren gekomen dat de interviews worden gekenmerkt door gebruik van een drietal repertoires: het adresseringsrepertoire, het acceptatierepertoire en het verantwoordelijkheidsrepertoire.

### **Betekenisgeving ministerie**

Het ministerie van BZK evalueert agressie in de publieke sector als een urgent en zorgwekkend probleem, en beargumenteert dat met de toename van incidenten en de negatieve gevolgen van agressie en geweld. Met deze argumentatiestrategieën presenteert het ministerie haar beleid als legitiem en positioneert zichzelf positief als ‘probleemoplosser’. De definitie van iedere vorm van agressief of gewelddadig gedrag als ‘onacceptabel’, ongeacht de functie van de werker waartegen het zich richt, wordt middels categorische veroordeling op de voorgrond geplaatst.

Normvervaging, gebrek aan respect en een negatieve houding van burgers ten opzichte van de overheid zijn oorzaken die worden genoemd om het verschijnsel te verklaren. In de probleemdefinitie wordt verantwoordelijkheid toegeschreven aan daders, door hun persoonlijke achtergronden, omgeving en specifiek het gebruik van alcohol/drugs, het bekijken van geweldfilms en wapenbezit, in verband te brengen met het probleem van agressie. Tegelijkertijd wordt vanuit de publieke functie van ambulancemedewerkers, ook verantwoordelijkheid geattribueerd aan de laatsten, omdat zij in bepaalde gevallen agressie en geweld kunnen voorkomen.

Het ministerie positioneert zich veroordelend ten opzichte van daders. Door middel van causale argumentatie in de probleemdefinitie benadrukt het min. van BZK de doelmatige intentie van daders en worden betrokkenen als ‘daders en slachtoffers’ gepresenteerd. In deze ‘causale verhalen’ (Stone, 1989) worden daders op de meest directe wijze verantwoordelijk gehouden, waarmee het ministerie onderschrijft dat daders aangepakt moeten worden. In andere verhalen van causaliteit komt tot uiting dat niet alleen agressoren zelf, maar ook de samenleving en de overheid verantwoordelijkheid dragen voor het probleem.

### **Betekenisgeving ambulancemedewerkers**

Geïnterviewde ambulancemedewerkers relativeren de ernst van agressie in de ambulancesector aan de hand van verschillende argumentatiestrategieën. De ‘probleemstatus’ wordt aan derden geadresseerd. Media dragen verantwoordelijkheid voor de vertekende publieke perceptie; maar – indirect – door de aandacht die aan het onderwerp wordt besteed - ook voor het aanmoedigen van agressie (adresseringsrepertoire). Het probleem wordt daarnaast verklaard door mentaliteitsverandering in de maatschappij.

Anderzijds wordt agressief gedrag geaccepteerd omdat het verklaard kan worden vanuit de kenmerken van het beroep (acceptatierepertoire). Ambulancemedewerkers vinden de agressie ‘normaal’ omdat ‘patiënten’ vaak een psychiatrisch ziektebeeld hebben, emoties vertonen of onder invloed zijn van drank/drugs. Ook het moment- en wijze waarop ambulancepersoneel arriveert kan agressie veroorzaken.

Ambulancemedewerkers positioneren zich neutraal ten opzichte van daders; agressoren worden niet veroordeeld voor hun gedrag, daarentegen wordt hun gedrag juist verontschuldigd. Wel merken zij op dat ‘mensen’ minder respect hebben voor hulpverleners dan vroeger, en er soms onrealistische verwachtingen in het spel zijn, dit wordt echter niet bestreden maar geaccepteerd.

Een andere wijze waarop agressie wordt verklaard is aan de hand van eigenschappen van ambulancemedewerkers (verantwoordelijkheidsrepertoire). In deze argumentatie presenteren geïnterviewden zich positief ten opzichte van collega's, zij worden wel blootgesteld aan agressie, en geïnterviewden zelf niet – de verklaring hiervoor wordt deels gezocht in een verschil in houding ten opzichte van agressieve bijstanders en/of patiënten. Deze collega's worden echter in andere uitspraken verontschuldigd met het argument dat in de omgang met agressie referentiekader, angstdrempel of eventuele eerdere ervaringen met agressie een rol spelen.

### **Vergelijking van betekenissen**

Oorzaken van het probleem worden door zowel ambulancemedewerkers- als het ministerie gezocht bij daders van agressie (persoonlijke kenmerken en gebruik van bepaalde middelen), de ‘maatschappij’ (een veranderende mentaliteit en gebrek aan respect van burgers) en de ‘publieke functie’ van ambulancemedewerkers (onbekendheid over deze functie, hoge verwachtingen die aan hen gesteld worden en emotionele uitingen). Bij zowel de onbekendheid over de functie als het gebrek aan respect worden opvoeding en voorlichting als belangrijke oorzaken en remedies aangewezen (in zowel het officiële- als het medewerkersdiscours).

Volgens zowel ambulancemedewerkers als het ministerie is agressie van invloed op de taakuitvoering en op medewerkers persoonlijk. Ambulancemedewerkers hebben mogelijkheden om het probleem te voorkomen, en de interpretatie van het begrip ‘agressie’ verschilt per medewerker.

Volgens het min. van BZK houdt agressie verband met kenmerken van de overheid, waarbij publieke werkers, als ‘representant’ van de overheid agressie ervaren. Dit gedrag is dan niet tegen publieke werkers, maar tegen de overheid gericht. Ambulancemedewerkers beschouwen zichzelf niet als overheidsfunctionarissen maar wellicht doen burgers, zonder dat medewerkers zich dat realiseren, dat wel.

Ambulancemedewerkers distantiëren zich van de media door hen verantwoordelijk te houden voor het bevorderen van agressie en de vertekende en verontrustende beeldvorming onder het publiek. Het ministerie positioneert zich positief ten opzichte van de media door hen te gebruiken als bron in argumentatie over de groei van het probleem.

In de wijze waarop ambulancemedewerkers en het min. van BZK hun visie op het probleem beargumenteren, wordt de positie van de publieke werker verschillend ingezet. Ambulancepersoneel positioneert zichzelf als ‘ambulancemedewerker’, het ministerie presenteert hen als ‘publieke werker’. Deze verschillende perspectieven beïnvloeden de wijze waarop oorzaken voor agressie worden gezocht en men het probleem evalueert. Ambulancemedewerkers beargumenteren hun visie met een algemene strategie van relativering. De bijbehorende positionering en zelf-presentatie als ‘professional’, biedt de mogelijkheid om het probleem te kunnen verklaren en te accepteren. Behalve in de beroepsuitvoering, is deze positieve zelf-presentatie functioneel in de context van de interviews; het voorkomt gezichtsverlies en behoudt de positieve identiteit van de groep van ‘ambulancemedewerkers’ (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

Het ministerie maakt geen onderscheid tussen agressie binnen verschillende sectoren en evalueert alle agressie als onacceptabel. Ook de verklaringen en de argumentatie van het ministerie over het probleem zijn te plaatsen in een strategie van zelf-presentatie en positionering. Het ministerie presenteert zichzelf positief: als verantwoordelijke voor de slachtoffers, maar ook voor de andere groepen die schade ondervinden, als niet alleen verdediger van eigen belangen, maar ook die van werknemers en werkgevers. De algehele probleemdefinitie als ‘probleem dat aangepakt moet worden’ op grond van ‘geloofwaardige’ informatie, draagt bij aan de positionering van het ministerie als ‘probleemoplossers’ (vergelijk Stone, 1989).

## **1. Inleiding**

Dit hoofdstuk start met de aanleiding voor dit onderzoek over agressie tegen ambulancemedewerkers, met achtergronden en informatie over bestaande onderzoeken over het onderzoeksonderwerp ‘agressie tegen ambulancepersoneel’ (par. 1.1.). Vervolgens wordt de probleemschets behandeld, daarbij komt ook het doel van het onderzoek aan bod (par. 1.2.). In paragraaf 1.3 is de vraagstelling voor dit onderzoek geformuleerd. De onderzoeksvraag is opgedeeld in drie deelvragen. Per deelvraag wordt de wijze van beantwoording kort toegelicht. De methodologische verantwoording komt aan bod in paragraaf 1.4., gevolgd door de opbouw van deze scriptie (par. 1.5). Een uitgebreidere beschrijving van theorieën waarop dit onderzoek is gebaseerd en de keuze voor het gebruikte analytische instrumentarium is te vinden in hoofdstuk 2.

### **1.1. Aanleiding**

Agressie tegen ambulancemedewerkers maakt deel uit van een actueel maatschappelijk vraagstuk, waarbij toenemende agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie centraal staat en reden is voor aandacht, zorg en verontrusting van de media en de politiek.

Er is weinig bekend over het perspectief van de ambulancemedewerkers zelf. Het bestaande onderzoek is kwantitatief van aard. Ambulancemedewerkers zijn daarbij geënquêteerd over de frequentie en aard van agressie en geweld tijdens uitvoering van het werk. Er is geen onderzoek bekend waarbij ambulancemedewerkers de ruimte kregen hun eigen verhaal te vertellen. Wat agressie tegen ambulancemedewerkers voor henzelf betekent blijft tot nu toe onderbelicht.<sup>1</sup>

Bij de politieke besluitvorming en beleidsverantwoording speelt ook de berichtgeving in de media naar aanleiding van incidenten van agressie (inclusief het publieke debat) een belangrijke rol. Voor een deel wordt de media-agenda rond dit probleem bepaald door de politieke agenda. Daarnaast wordt ook de beeldvorming over dit probleem in de media mede bepaald door de initiatieven en uitspraken die hierover vanuit de politiek worden gedaan, al was het maar omdat politici een belangrijke bron zijn voor berichtgeving over maatschappelijke kwesties zoals deze. Hierdoor spelen de politieke probleemanalyses- en definities, ook zij die impliciet vervat zijn in bepaalde beleidsvoorstellen en maatregelen, een belangrijke rol in de definitie van het probleem in de media en de publieke arena.

---

<sup>1</sup> Ook volgens Jongsma e.a., die in maart 2009 onderzoek naar de impact van agressie op ambulancepersoneel in Zwolle aankondigen, is tot nu toe geen onderzoek gedaan vanuit het perspectief van ambulancemedewerkers (De Stentor, 2009, <http://www.destentor.nl/regio/zwolle/4733096/Onderzoek-naar-agressie-tegen-ambulancepersoneel.ece>, geraadpleegd op 19 april 2009).



Voor dit onderzoek is gekozen om de politieke betekenisgeving alleen te analyseren met behulp van beleidsdocumenten- en presentaties. De presentatie van en discussie over dit beleid in de media blijft buiten beschouwing in dit onderzoek, omdat het niet het doel is om bepaalde relaties bloot te leggen tussen (betekenisgeving in) de media en politiek. Daarentegen is het doel om de twee vormen van betekenisgeving, namelijk in de politiek en door de ambulancemedewerkers, naast elkaar, als twee op zichzelf staande entiteiten, te analyseren en vervolgens te vergelijken op grond van het analytisch instrumentarium.

### **Onderzoeken**

Reeds in 2000 is de frequente verschijning van agressie in de publieke sector gesignaleerd. Uit onderzoek naar agressie en geweld in de publieke sector bleek dat in het jaar 2000 71% procent van 2418 geënquêteerde publieke werkers verbale-, en 28% fysieke agressie heeft ondervonden (Middelhoven en Driessen, 2001). Voor desbetreffend onderzoek zijn geen ambulancemedewerkers ondervraagd.

In 2007 is in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken een 0-meting verricht naar ongewenst gedrag tegen publieke werkers. Daarbij zijn 4253 werknemers uit verschillende sectoren ondervraagd, waaronder 178 ambulancemedewerkers. Daaruit bleek dat, in de twaalf maanden voorafgaand aan enquêtering, 87% van die ambulancemedewerkers een of meerdere malen te maken heeft gehad met verbale agressie en 43% van de ondervraagde ambulancemedewerkers met fysieke agressie (Sikkema e.a., 2007).

Uit een enquête van de vakbond Abvakabo FNV in 2009, gehouden onder ruim duizend werknemers in de publieke sector, bleek dat 42% van de ondervraagde publieke werkers wekelijks te maken had met verbale agressie. Ruim 10% van de ondervraagden had wekelijks te maken met fysiek geweld. Het is echter niet bekend hoeveel ambulancemedewerkers deelnamen aan de enquête, en op welke periode de vraagstelling van toepassing is.

### **Incidentregistratie**

Een andere indicatie voor de omvang van het probleem van agressie tegen ambulancepersoneel is het aantal geregistreerde agressie-incidenten. Incidentregistratie is echter een omstreden begrip. Registratieaantallen zijn niet altijd representatief voor het aantal incidenten dat plaats vindt. Het blijkt dat lang niet alle gevallen van agressie en geweld bij werkgevers gemeld worden.

Volgens van Dam en Engelen (2004) wordt agressie in de publieke sector niet consequent geregistreerd. Uit hun onderzoek blijkt dat, zelfs wanneer werknemers weten waar- en hoe agressie gemeld kon worden, registratie uitblijft.

Als mogelijke verklaring hiervoor noemen van Dam en Engelen de angst van werknemers om hun baan te verliezen in economisch mindere tijden. Een andere verklaring is dat meldingsbereidheid niet aanwezig is door gebrek aan vertrouwen in een goede afhandeling door de werkgever.

De bevindingen van van Dam en Engelen lijken te gelden voor de huidige situatie van agressie in de publieke sector. Resultaten van de enquête van Abvakabo FNV (2009) tonen namelijk dat 41% van de ondervraagde publieke werkers vindt dat de werkgever onvoldoende reageert op een agressiemelding. Bovendien is er momenteel sprake van een 'economisch mindere tijd'. Het is daarom niet ondenkbaar dat ook dat motief volgens van Dam en Engelen (2004) in negatieve zin meeweegt in de huidige meldingsbereidheid van publieke werkers.

De implementatie van een landelijk registratiesysteem blijft een speerpunt in de aanpak van agressie in de publieke sector. In maart 2009 liet Edith Snoeij, voorzitter van Abvakabo FNV, weten dat incidenten nog steeds te weinig gemeld worden.<sup>2</sup> Een van de voorstellen die de Abvakabo FNV doet op basis van haar enquêteresultaten in 2009 is de implementatie van een landelijk registratiesysteem. Volgens Snoeij is landelijke registratie nodig voor een structurele, preventieve aanpak van het probleem. Daarbij moeten alle werkgevers in de publieke sector een bijdrage leveren aan een uniforme registratiemethode (Dobber, 2009).

Werkgevers dragen verantwoordelijkheid voor de veiligheid van hun werknemers, waardoor het van belang is om inzicht te hebben in hoe ambulancemedewerkers het probleem ervaren en beleven. Gebrek aan dit inzicht kan ertoe leiden dat het beleid dat werkgevers voeren ten aanzien van agressie, niet aansluit bij de behoefte die bij ambulancemedewerkers bestaat aan bijvoorbeeld begeleiding of nazorg.

In dit onderzoek zijn ambulancemedewerkers van de Regionale Ambulancevoorziening provincie Utrecht (RAVU) ondervraagd. Ook deze organisatie werkt met een intern agressieregistratiesysteem. Volgens een manager van de ambulancedienst is in het jaar 2008 slechts '3 of 4 keer' een melding gedaan van agressie tegen een ambulancemedewerker. Naar aanleiding van dit aantal geeft hij aan: 'Ik heb dan ook niet echt de indruk dat agressie een probleem is waar we nu wat mee moeten'.<sup>3</sup> Voor de RAVU is het aantal geregistreerde agressie-incidenten een belangrijke indicatie van de omvang van het probleem binnen de organisatie.

---

<sup>2</sup> Artikel 'Publieke sector meldt geweld op werkvloer nauwelijks' op de website van HR Praktijk (<http://www.hrpraktijk.nl/nieuws/nieuws/publieke-sector-meldt-geweld-op-werkvloer.325843.lynx>, geraadpleegd op 19 april 2009).

<sup>3</sup> Telefonisch gesprek met een manager van de RAVU op 27 februari 2009.

## 1.2. Probleemschets

Over de omvang van het probleem van agressie in de ambulancesector is het een en ander bekend. Dit inzicht is gebaseerd op enquêtes onder verschillende beroepsgroepen met publieke functies (Sikkema et al, 2007; Abvakabo, 2009), en incidentregistratie door werkgevers (van Dam en Engelen, 2004) (zie par. 1.1.).

De bestaande onderzoeken verschaffen een waardevol inzicht, maar enquêtes alleen zijn niet voldoende om erachter te komen wat nu werkelijk speelt. Een andere indicatie voor het probleem is het aantal incidenten dat geregistreerd wordt, maar bekend is dat registratieaantallen zijn niet altijd representatief zijn voor het aantal incidenten dat plaats vindt. Registratieaantallen spelen een rol bij de inschatting van het probleem van de werkgever, maar het blijkt dat lang niet alle gevallen van agressie en geweld bij werkgevers gemeld worden.

De bestaande kennis over ervaringen van ambulancepersoneel met agressie is vooral kwantitatief van aard. Het ontbreekt aan kwalitatieve kennis over het perspectief van ambulancemedewerkers op dit maatschappelijke probleem. Het verwerven van deze kennis zou nuttig zijn, omdat het een waardevolle aanvulling is op het zojuist geschetste, slechts gedeeltelijke beeld dat nu over het onderwerp bestaat.

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de betekenisgeving van ambulancemedewerkers op agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf. Daarnaast wil dit onderzoek analyseren of eenzelfde of andere betekenis(sen) aan dit probleem gegeven worden door de ambulancemedewerkers, als deze worden geplaatst naast de betekenisgeving door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De bril die ik gebruik om de onderzoeksvragen te beantwoorden is die van de interpretatieve benadering, een benadering die in het algemeen is gericht op analyses naar de management en constructie van betekenis en de constructie van 'zelf' in organisaties en in de samenleving in bredere zin (zie voor theoretische onderbouwing hoofdstuk 2).

### **1.3. Vraagstelling**

Aan de hand van het onderzoeksdoel is de **onderzoeksvraag** van het onderzoek geformuleerd:

*‘Welke betekenis geven ambulancemedewerkers aan het onderwerp van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf en welke overeenkomsten en verschillen zijn er met de betekenis die door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan het onderwerp wordt toegekend?’*

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn verschillende gegevens nodig, om welke reden de onderzoeksvraag onderverdeeld is in drie deelvragen. Aan de hand van deze deelvragen kan de onderzoeksvraag worden beantwoord.

#### **Deelvraag 1.**

*‘Wat is de betekenisgeving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan het onderwerp van agressie tegen ambulancemedewerkers?’*

Het ministerie spreekt van ‘agressie en geweld in de publieke sector’. Ambulancediensten zijn formeel gezien geen onderdeel van de publieke sector, maar voeren wel een publieke taak uit. Om die reden wordt onder ‘agressie en geweld in de publieke sector’ ook agressie tegen ambulancemedewerkers verstaan.

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van een analyse van twee actieprogramma documenten, waarin het ministerie van BZK haar aanpak van agressie en geweld in de publieke sector beschrijft. Tevens wordt in de analyse informatie over campagnes en activiteiten van informatieverstrekking opgenomen.

#### **Deelvraag 2.**

*‘Wat is de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan het onderwerp van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf?’*

Aan de hand van tien interviews onder ambulancemedewerkers die werkzaam zijn voor de Regionale Ambulance Voorziening provincie Utrecht (RAVU) wordt hun eigen perspectief ten aanzien van het onderwerp onderzocht.

#### **Deelvraag 3.**

*‘Welke verschillen en overeenkomsten zijn te vinden in de betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties?’*

Om de overeenkomsten en verschillen in betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het ministerie te ontdekken worden beide betekenissen vergeleken. Deze vergelijking is op basis van corresponderende analytische categorieën uit de afzonderlijke analyses. Door te vergelijken aan de hand van deze overeenkomstige elementen is het mogelijk om overeenkomstige en verschillende betekenissen, welke voortkomen uit analyses van verschillende soorten data, na te gaan. Tevens wordt bij deze vergelijking vanuit het theoretisch kader naar verklaringen gezocht voor de verschillen in betekenisgeving.

#### **1.4. Methodologische verantwoording**

In dit onderzoek is gewerkt met verschillende soorten data doordat zowel aandacht is voor de wijze waarop ambulancemedewerkers het probleem definiëren en interpreteren, alsmede voor de wijze waarop het ministerie dat doet. Daarnaast is in dit inleidende hoofdstuk ook aandacht besteed aan secundaire bronnen die bestaande gegevens bevatten over incidentregistratie en frequentie van agressie en geweld. Het onderzoeksonderwerp wordt zo vanuit verschillende perspectieven belicht. Het empirische onderzoek dat centraal staat in de volgende hoofdstukken bestaat uit twee delen: een analyse van de politieke probleemdefinitie, aan de hand van officiële documenten, en een analyse van betekenisgeving door ambulancemedewerkers, aan de hand van kwalitatieve interviews.

Het eerste deel van dit onderzoek is een beschrijving van de betekenisgeving van het ministerie. Voor deze analyse zijn beleidsdocumenten van het min. van BZK gebruikt. Dit zijn actieprogramma's uit 2006 en 2007 waarin de aanpak van agressie in de publieke sector staat beschreven. Daarnaast zijn in de analyse campagnes en activiteiten van informatieverstrekking opgenomen, waarmee het ministerie zich rechtstreeks richt tot het publiek ('publieksgerichte initiatieven'). Deze initiatieven zijn door het ministerie uitgevoerd in de periode 2006-medio 2009, hierover is gecommuniceerd middels nieuwsberichten op de website van het min. van BZK. In de analyse van politieke probleemdefinitie wordt gerefereerd aan de theorie van Stone (1989) over het gebruik van argumentatiestrategieën en causale verhalen bij politieke probleemdefinitie (zie hoofdstuk 2).

Het tweede deel van dit onderzoek is een analyse van betekenisgeving door ambulancemedewerkers. Hiervoor is met tien ambulancemedewerkers van de regionale ambulancedienst RAVU te Utrecht kwalitatieve interviews gehouden. De geïnterviewden zijn allen werkzaam in dezelfde regio en vormen daardoor geen afspiegeling van al het ambulancepersoneel in Nederland.

Echter gaat het bij deze case-study vooral om de kwalitatieve inzichten die met de interviews verkregen worden. Daarvoor is representativiteit geen vereiste.

In paragraaf 1.2 is beschreven dat er wel onderzoeken bestaan naar agressie in de publieke sector, maar slechts van kwantitatieve aard. Daarbij zijn meer ambulancemedewerkers ondervraagd dan in dit onderzoek. Door juist kwalitatief onderzoek te doen wordt verdieping in de inzichten van het probleem verschaft. Kwalitatief onderzoek biedt ruimte om te kunnen achterhalen wat de betekenis is van dingen, gebeurtenissen, en ervaringen voor de personen die ondervraagd worden (Maso en Smaling, 1998: 9).

De interviews vonden plaats in maart en april van het jaar 2009 op verschillende ambulanceposten in de stad- en regio Utrecht. Gezien het beperkte tijdsbestek en de omvang van het onderzoek, maar ook vanwege het karakter van het werk van de ambulancemedewerker, was het niet mogelijk om zelf, door observatie van de setting van medewerkers in de organisatie, een groep van respondenten samen te stellen op basis van variabiliteit. Een manager van de RAVU is benaderd om in contact te komen met ambulancemedewerkers waarbij gevraagd is naar variatie in respondenten. Met medewerking van enkele van deze (door de manager aangedragen) ambulancemedewerkers is contact gelegd met de overige vier ambulancemedewerkers. Er is niet geselecteerd op andere persoonskenmerken dan functie. Alle geïnterviewde ambulancemedewerkers zijn van het mannelijke geslacht. De geïnterviewden zijn van verschillende leeftijden.

Er is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst. Daarbij worden wel vragen geformuleerd, maar deze worden niet in een precies vastgelegde volgorde gesteld. Het voordeel daarvan is dat de geïnterviewde ruimte krijgt om dieper in te gaan op verschillende aspecten van een probleem (de Pelsmacker en van Kenhove, 2006: 121).

De interviews zijn op een geluidsrecorder opgenomen. Geluidsregistratie heeft met oog op de analyse grote voordelen. Als onderzoeker hoefde ik me niet te richten op het maken van aantekeningen, hetgeen de kwaliteit van de gegevens ten goede komt (Boeije, 2005: 60). De opnames zijn uitgeschreven en vervolgens gestructureerd volgens de Protocolanalyse (van der Zee, 2004).

De interviewdata zijn geanalyseerd aan de hand van het concept 'interpretatieve repertoires' (Wetherell en Potter, 1987). Over dit centrale begrip in de analyse wordt meer informatie gegeven in het volgende hoofdstuk. Ook zal per deelanalyse in de afzonderlijke hoofdstukken nadere toelichting worden gegeven op de werkwijze en methode van analyse voor die specifieke data.

In het afsluitende deel van dit onderzoek worden de resultaten van de twee analyses met elkaar vergeleken op basis van de categorieën die bij de analyse centraal staan. Hoewel er twee verschillende typen data zijn gebruikt, namelijk beleidsdocumenten en interviews, is het toch mogelijk om op grond van deze categorieën uitspraken te doen over overeenkomsten en verschillen in betekenisgeving. Binnen dit onderzoek was het niet haalbaar om ook met beleidsmakers interviews af te nemen, en de beleidsdocumenten zijn gebruikt als bron voor de betekenisgeving vanuit het perspectief van het ministerie van BZK.

## **1.5. Opbouw van de scriptie**

*Hoofdstuk 2 'Betekenisgeving, interpretatieve repertoires en politieke argumentatie'* is gewijd aan de theoretische inzichten waarop dit onderzoek is gebaseerd. Daarnaast biedt het hoofdstuk uitleg over het analytische instrumentarium dat voor dit onderzoek gebruikt is en een verklaring voor de keuze van dat instrumentarium.

*Hoofdstuk 3 'Betekenisgeving door het Ministerie van Binnenlandse Zaken'* bestaat uit een analyse van beleidsdocumenten 'publieksgerichte initiatieven'. Het hoofdstuk wordt ingeleid met uitleg over de rol van het ministerie bij het probleem van agressie en geweld in de publieke sector. Tevens wordt haar actieprogramma 'Veilige Publieke Taak' toegelicht. De analyse van actieprogramma documenten en publieke beleidsinitiatieven biedt de beantwoording van deelvraag 1 van dit onderzoek.

*Hoofdstuk 4 'Betekenisgeving door ambulancemedewerkers'* is een analyse van onder ambulancemedewerkers afgenomen interviews. Voorafgaand aan een toelichting over werkwijze bij de interviews, en verwerking van de resultaten, volgt een weergave van drie repertoires. Aan de hand van deze repertoires wordt deelvraag 2 van dit onderzoek beantwoord.

*Hoofdstuk 5 'Betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het ministerie vergeleken'* biedt de overeenkomsten en verschillen tussen politieke betekenissen en die van ambulancemedewerkers. Voor deze beantwoording van deelvraag 3 van dit onderzoek worden onderzoeksresultaten uit de hoofdstukken 3 en 4 naast elkaar gelegd en geanalyseerd naar overeenkomstige analytische categorieën.

*Hoofdstuk 6 'Conclusie'* is een samenvatting van de resultaten uit hoofdstukken 3, 4 en 5 en daarmee de beantwoording van de hoofdvraag van dit onderzoek. De conclusie wordt afgesloten met een beschouwing en aanbeveling voor vervolgonderzoek.

## **2. Betekenisgeving, interpretatieve repertoires en politieke argumentatie**

### **2.1. Inleiding**

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in welke betekenis ambulancemedewerkers aan agressie tegen hun beroepsgroep toekennen. Tevens wordt de betekenisgeving van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (min. BZK) geanalyseerd. Voordat de resultaten van dat empirisch onderzoek worden beschreven, worden in dit hoofdstuk eerst de theoretische inzichten waarop dit onderzoek gebaseerd is uitgelegd.

#### **Opbouw van dit hoofdstuk**

In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt de benadering besproken die ervan uitgaat dat betekenissen tot uiting komen en actief worden geconstrueerd in de communicatie van en tussen mensen (en organisaties). In aansluiting daarop gebruik ik het begrip ‘discours’ als omvattende term voor de studie van de kenmerken en functies van teksten en gesprekken in hun sociale en politieke context (Bos, 2007). Vervolgens bespreek ik een instrument om uitkomsten van een analyse van discours te ordenen en presenteren met behulp van het begrip van ‘interpretatieve repertoires’ (Potter en Wetherell, 1987). Paragraaf 2.4 gaat over politieke argumentatie, met uitleg over gebruik van argumentatiestrategieën bij politieke probleemdefinities en het concept ‘causale verhalen’ volgens Stone (1989). Daarna beschrijf ik in par. 2.5 en 2.6 hoe ik de beschreven benadering en theorie vertaal naar een analytisch instrument voor mijn onderzoek.

In deze scriptie volg ik de benadering van het constructionisme die, zoals beschreven in de Moor (2005), ervan uitgaat dat ‘(...) mensen doen wat ze doen omdat zij reageren op de werkelijkheid zoals zij deze op interpretatieve wijze betekenis toekennen’ (de Moor, 2005: 27). Verder is dit onderzoek gebaseerd op het inzicht dat deze constructie van de werkelijkheid zich af speelt via taal en communicatie

Communicatie gaat niet alleen over overdracht van informatie, maar ook over overdracht van betekenissen (Karsten, 2002). Niet alleen de inhoudelijke boodschap, maar ook de wijze waarop betekenis toegekend wordt, speelt een cruciale rol bij het bepalen van betekenisgeving (Karsten, 2002: 279).



## 2.2. Communicatie en discours

Discoursanalyse is een discipline waarmee betekenisgeving van teksten in hun sociale en politieke context wordt geanalyseerd. Discours is een 'een (gesproken of geschreven) uiting of een reeks van uitingen die gedaan worden binnen een specifieke context' (Bos, 2007: 16). Discours wordt door personen gebruikt om hun eigen identiteit (en/of van de groep waartoe zij behoren) en anderen te construeren. Een andere functie van discours is verklaringen afleggen voor de dingen die in de wereld om ons heen gebeuren (Potter en Wetherell, 1987). Bij analyse van discours worden deze processen blootgelegd.

Er zijn drie niveaus waarop betekenisgeving in discours tot uiting komt. In de analyse van discours wordt onderscheid gemaakt tussen deze niveaus (Fairclough, 1992, in Bos, 2007: 20-22).

- Bij **discours als tekst** gaat het om de betekenis van woorden maar ook om het verhaal als geheel en de performatieve kracht die het uitoefent. De verhalen van mensen zijn de constructen waarin mensen wonen, sociale relaties, identiteiten en institutionele verbanden komen erin tot uitdrukking.
- Bij **discours als discursieve praktijk** staat de manier waarop de inhoud geproduceerd wordt centraal. Verhalen staan daarbij voor gewoonten, tradities, geschiedenissen en gebruiken, en uiteindelijk ook voor regels van de sociale omgevingen.
- Bij **discours als sociale praktijk** draait het om het breder kader van maatschappelijke, culturele, sociale en institutionele werkelijkheden. Het verhaal kan gezien worden als ideologie, als synoniem voor 'geheel voor opvattingen of dominante zienswijze' (Bos, 2007: 20-22).

In dit onderzoek wordt de betekenisgeving door ambulancemedewerkers geanalyseerd met behulp van het concept 'interpretatieve repertoires' (Potter en Wetherell, 1987). Het concept interpretatieve repertoires past binnen de sociaal-psychologische benadering van discoursanalyse. Het is een analyse-instrument om naar de werkelijkheidsinterpretatie van mensen te kijken. De focus ligt daarbij op de wijze waarop mensen taal gebruiken wanneer ze zich uitdrukken.

Behalve het discours als tekst heeft taal ook sociale functies. Actoren binnen dezelfde groep delen een specifiek taalgebruik en maken daarmee duidelijk tot welke groep ze behoren (Bos, 2007: 18). Vanuit deze positie in een sociale groep wordt verantwoording voor eigen handelen afgelegd en kunnen mensen dingen stellen, zichzelf vrijpleiten of beschuldigen uiten (de Koster, 2007: 112).

In de interviews spreken ambulancemedewerkers dus ook vanuit een specifieke positie, die mede is ingegeven door het sociale verband van de eigen werkomgeving, waaraan specifieke 'codes' en eigenschappen zijn verbonden. Deze context zal meespelen in de constructie van betekenissen in de interviews.

### **2.3. Interpretatieve repertoires**

Het concept van interpretatieve repertoires is voor het eerst toegepast door Gilbert en Mulkay (1984, in Potter en Wetherell, 1987). Gilbert en Mulkay (1984) behandelden het concept bij onderzoek naar het gebruik van discours door wetenschappers. Volgens hen waren interpretatieve repertoires te beschouwen als 'ways of talking', dus de wijze waarop mensen spreken (de Koster, 2007: 108).

De sociaal psychologen Potter en Wetherell (1987) hebben het concept verder ontwikkeld. Zij definiëren interpretatieve repertoires als 'recurrently used systems of terms used for characterizing and evaluating actions, events and other phenomena' (Potter en Wetherell, 1987: 149). De repertoires komen volgens de Koster (2007) tot uiting in talige structuren en systemen. Verschillende repertoires bestaan op basis van verschillende culturele referentiekaders van mensen (de Koster, 2007: 108).

Wanneer mensen een verhaal vertellen, putten zij uit meerdere repertoires. Bij analyse van repertoires kan dan ook tegenstrijdigheid tussen de repertoires ontstaan. De Koster (2007) benoemt onder andere metaforen, zegswijzen, opvallende woordkeus en bepaald grammaticaal gebruik als indicatoren voor een repertoire (de Koster, 2007: 110).

Interpretatieve repertoires zijn referentiekaders die mensen helpen bij het interpreteren en evalueren van de werkelijkheid (de Koster, 2007). Verder bieden interpretatieve repertoires een achtergrond waar vanuit verantwoording voor eigen en andermans handelen afgelegd wordt (de Koster, 2007).

Dit proces van 'positionering' wordt door de Koster als volgt weergegeven: 'Daarbij dienen deze als achtergrond om hen de kans te bieden zich in een bepaalde positie of rol te plaatsen, van waaruit ze bepaalde dingen kunnen stellen, zichzelf kunnen vrijpleiten en bijvoorbeeld beschuldigingen uiten' (Wetherell, 1998 geciteerd in de Koster 2007: 112). Ook Bos (2007) refereert aan het sociale aspect van taalgebruik: bij 'taalgemeenschappen' delen sociale groepen taalgebruik en maken daarmee duidelijk tot welke groep ze behoren (Bos, 2007: 18).

De Koster legt verder uit dat als toegegeven wordt aan een bepaalde positie, toegegeven wordt aan een systeem van rechten, plichten en mogelijkheden die bij die positie horen. Dat houdt in dat een positie niet alleen een referentiekader voor een persoon is (aansluitend op de opvatting van interpretatieve repertoire als ‘cultureel referentiekader’), maar dat de buitenwereld die persoon vanuit die positie ziet. Een positie schept verwachtingen die de buitenwereld aan die positie verbindt (de Koster, 2007: 111).

Mensen gebruiken taal om iets te bewerkstelligen: ze verzoeken iets, willen overtuigen of iemand beschuldigen. Spreken kan gezien worden als een praktijk op zich (Potter en Wetherell, 1987: 33). De functionaliteit van taal is, voor de analyse ervan, dan ook een belangrijk uitgangspunt. Het probleem is echter dat de functie van taal niet altijd expliciet tot uitdrukking komt. Reden hiervoor is het risico op een negatieve consequentie: ‘On the whole, people prefer to head off undesirable acts like rejections before they happen’ (Drew, 1984, geciteerd in Potter en Wheterell, 1987: 33). Om gezichtsverlies te vermijden en zo eigen (groeps)identiteit te behouden, formuleert men indirect. (Potter en Wheterell, 1987: 33). Om die indirecte formuleringen te kunnen ontdekken is het dan ook noodzakelijk zich bewust te zijn van deze strategieën, ‘tussen de regels door te lezen’, en zo de onderliggende betekenis van taaluitingen te kunnen herkennen.

Repertoires vormen de basis voor evaluatie van gebeurtenissen en handelingen in de wereld om ons heen. Volgens Potter en Wetherell (1987) is het gebruik van taal in een sociale context meer dan een weergave van gebeurtenissen en handelingen. Mensen gebruiken taal om versies van de sociale wereld te creëren (Potter en Wetherell, 1987: 33). Door het gebruik van taal, construeren mensen actief versies van gebeurtenissen en handelingen. ‘They do not just describe things, they do things’. (...) ‘Different versions of events can be constructed to justify or blame these events’ (Potter and Wheterell, 1987: 6).

We kunnen repertoires benaderen als systemen van attitudes, overtuigingen en attributies (Potter en Wetherell, 1987: 146). Bij analyse van uitspraken van ambulancemedewerkers richt ik me op attributies. Attributie van eigenschappen aan zichzelf en anderen gebeurt op actieve wijze wanneer mensen gebeurtenissen beschrijven. Mensen leggen in hun uitspraken causale verbanden. Zo wordt de werkelijkheid verklaard en oorzaken toegeschreven aan anderen of andere groepen. ‘People do descriptions, and thereby do attributions’ (Edwards en Potter, 1992: 102). In eenzelfde uitspraak komt dan tot uiting wat is gebeurd en waarom, of wie daarvoor verantwoordelijk is. Causale redenering is onder andere een manier om verantwoordelijkheden aan sociale groepen toe te kennen. Attributie door middel van taalgebruik kan op expliciete en impliciete plaatsvinden (Edwards en Potter, 1992: 160).

Een ander gebruik van causale beredenering is het verklaren van een huidige situatie op basis van eerdere gebeurtenissen. ‘Memories and remembering can be treated as the giving of reports of “what went on”, the offering of accounts, the deployment of versions, descriptions and formulations’ (Edwards en Potter, 1992: 157).

Attributie op grond van oorzakelijkheid heeft alleen effect wanneer de spreker zijn beschrijving overtuigend construeert. Zo zal de beschrijving van *wat* is gebeurd een nauwkeurige en betrouwbare indruk moeten maken. Bovendien mag zijn objectiviteit bij het vertellen niet in het geding komen door zijn eventuele eigen belangen. ‘Anyone who produces a version of something that happened in the past, (...) places blame on someone or some category of persons, does so at the risk of having their claims discounted as the consequence of stake and interest’ (Edwards en Potter, 1992: 159).

Interpretatieve repertoires worden gebruikt om problemen op te lossen, maar kunnen ook problemen opleveren (Levinson, 1983 in: Potter en Wetherell, 1987: 155). Wanneer iemand uit meerdere repertoires put, ontstaat de kans dat hij of zij eigen argumentatie tegenspreekt. (Potter en Wetherell, 1987: 155).

Samengevat levert de analyse van repertoires een inzicht op verschillende niveaus. Bij gebruik van repertoires identificeren mensen zichzelf en anderen. Hiervoor worden eigenschappen toegekend die aan de positie in een sociale groep verbonden zijn. Bovendien komen repertoires tot uiting in de wijze waarop de werkelijkheid geëvalueerd wordt. Daarbij wordt in uitspraken causale verbanden gelegd, waardoor de spreker aantoont wie of wat verantwoordelijk is voor de situatie.

## **2.4. Politieke argumentatie**

Voor de analyse van betekenisgeving door het ministerie zal ik gebruik maken van de benadering van Stone (1989) op het gebruik van argumentatiestrategieën in politiek discours. Politieke argumentatiestrategieën zijn multifunctioneel, ze worden ingezet ten behoeve van (zelf)positionering, zelf-presentatie en beleidslegitimering. Een andere functie is om causaliteit aan te tonen; politieke instituties creëren ‘causal stories’ om een sociaal probleem te definiëren en oorzakelijkheid aan te tonen (Stone, 1989). In deze verhalen worden verbanden gelegd tussen problemen en actoren, die door hun handelen verantwoordelijk worden gehouden voor problemen (Stone, 1989: 281). Overeenkomstig met het concept interpretatieve repertoires (Potter en Wetherell, 1987) gaat het bij gebruik van politieke argumentatiestrategieën om (zelf)positionering, zelf-presentatie en het verklaren van handelingen en gebeurtenissen.

Stone (1989) ontwikkelde een typologie van causale verhalen waarmee de mate van opzet en controle van actoren bij een sociaal probleem tot uitdrukking komt. De typologie van Stone (1989) omvat vier verhaaltypes. Zo kunnen problemen ‘accidental causes’ hebben, waarbij zowel acties- als consequenties onbedoeld en onbeheersbaar zijn. Bij ‘intentional causes’, zijn zowel acties als consequenties de bewuste bedoeling van menselijk handelen. Dit verhaalttype van ‘intentional cause’ is de meest overtuigende wijze van probleemdefinitie (Stone, 1989: 289). Acties kunnen ook bewust uitgevoerd worden, maar met onbedoelde consequenties. Dit noemt Stone ‘inadvertent causes’. Bij ‘mechanical cause’ zijn de consequenties dan wel bedoeld, maar oorzaken niet toe te schrijven aan menselijke intenties (Stone, 1989: 285).

Causale verhalen zijn effectief als ze geloofwaardig uitgedragen worden en politiek beleid ondersteunen. Daarvoor moeten ze zichtbaar gemaakt worden doordat bijvoorbeeld media ze overnemen. Een andere vereiste voor acceptatie van causale verhalen is dat het vertelde verhaal aansluit bij gedeelde culturele waarden (Stone, 1989: 194).

## **2.5. Checklist analyse ministerie**

De betekenis die het min. van BZK aan agressie toekent analyseer ik door te focussen op terugkerende thema’s in beleidsteksten en –presentaties. De thema’s geven informatie over de manier waarop het probleem is gedefinieerd door het ministerie en hoe het zichzelf positioneert ten opzichte van dit probleem. Doordat bij de probleemdefinitie in het beleidsdiscours bepaalde thema’s worden geselecteerd komen alternatieve interpretaties en perspectieven minder op de voorgrond.

Binnen het discours over de thema’s is onderzocht welke argumentatiestrategieën zijn gehanteerd. Hierbij maak ik gebruik van de theorie van Stone (1989), die aantoont hoe in beleidsdiscours strategieën worden ingezet om causaliteit te beargumenteren, en om (zelf)positionering, zelf-presentatie en beleidslegitimering te realiseren.

Door middel van causale verhalen komen verklaringen en verantwoordelijkheden voor een probleem tot uiting, en worden in verband gebracht met menselijk handelen (Stone, 1989). In causale verhalen zijn ‘verhaaltypes’ te herkennen, waarmee de mate van opzet van actoren bij een sociaal probleem tot uitdrukking komt en in verschillende sterktes verantwoordelijkheid van mensen of groepen bij een sociaal probleem wordt toegekend (Stone, 1989).

Bij de analyse van de beleidsteksten en presentaties van het ministerie richt ik me op de volgende vragen.

1. Welke thema's staan centraal in de geanalyseerde documenten?
2. Hoe wordt het probleem van agressie gedefinieerd en geëvalueerd?
  - a. Welke verklaringen/oorzaken van agressie komen tot uiting?
  - b. Hoe worden betrokkenen bij agressie beschreven en welke verantwoordelijkheden worden aan hen toegekend?
3. Welke argumentatiestrategieën en causale verhalen spelen bij deze probleemdefinitie een rol?

## **2.6. Checklist analyse ambulancemedewerkers**

De beschrijving van de literatuur in 2.2 brengt mij ertoe de betekenis die ambulancemedewerkers aan agressie tegen hun beroepsgroep toekennen te zien als een manier waarop zij 'hun' werkelijkheid construeren.

In de analyse van de interviews met ambulancemedewerkers zal niet alleen naar de inhoudelijke boodschap gekeken worden, dus naar *wat* zij communiceren, maar vooral naar *de wijze waarop* zij dat doen. Ik gebruik daarbij de interpretatieve repertoireanalyse (Potter en Wetherell, 1987). Door te onderzoeken welke constructies zij gebruiken bij het vertellen over agressie tegen hun beroepsgroep, wordt duidelijk welke betekenis zij aan het onderwerp toekennen. Hierbij wordt specifiek gekeken naar strategieën gericht op het afleggen van verklaringen en het toekennen van verantwoordelijkheid.

Om inzicht te krijgen in de repertoires die de geïnterviewden gebruiken richt ik me op een aantal specifieke vragen. De vragen worden beantwoord door op zoek te gaan naar taalgebruik dat op verschillende niveaus wijst op hoe de ambulancemedewerkers *zichzelf*, *betrokkenen* bij agressie en *zichzelf ten opzichte van betrokkenen* van agressie zien. Daarnaast is in taalgebruik te ontdekken welke *argumentatiewijze* de geïnterviewden gebruiken ter ondersteuning van hun visie op agressie.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> De analyse van argumentatie strategieën is gebaseerd op Wodak (2001, in Tekin,2008).

Aan de hand van de volgende vragen analyseer ik de uitspraken die de interviews met ambulancemedewerkers opleveren.

1. Hoe zien ambulancemedewerkers zichzelf?

- Welke eigenschappen verbinden zij aan hun eigen rol/positie?

2. Hoe zien ambulancemedewerkers betrokkenen van agressie?

- Welke eigenschappen verbinden zij aan deze betrokkenen en hoe worden deze eigenschappen geëvalueerd?

3. Hoe positioneren ambulancemedewerkers zichzelf ten opzichte van betrokkenen en het probleem?

- Vanuit welk perspectief spreken zij over betrokkenen en over het probleem?

4. Hoe beargumenteren ambulancemedewerkers hun visie op agressie?

- Welke oorzaken liggen volgens hen ten grondslag aan agressie?

- Wie of wat wordt verantwoordelijk gehouden voor agressie?

- Is bij deze toekenning van verantwoordelijkheid sprake van verklaring, veroordeling of verontschuldiging?

De in dit hoofdstuk beschreven theorieën en de daarop gebaseerde checklists worden toegepast in de volgende hoofdstukken. De analyse van betekenisgeving door het ministerie komt aan de orde in hoofdstuk 3, gevolgd door de analyse van betekenisgeving door ambulancemedewerkers (hoofdstuk 4).

### **3. Betekenisgeving door het Ministerie van Binnenlandse Zaken**

#### **3.1. Inleiding**

Dit hoofdstuk richt zich op de betekenisgeving van het ministerie aan ‘agressie en geweld tegen publieke werkers’. Het ministerie heeft voor de kabinetsperiode 2007-2011 twaalf beleidsprioriteiten geformuleerd, waaronder de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Ambulancemedewerkers worden hierbij expliciet genoemd en het probleem wordt in dit kader gedefinieerd in termen van veiligheid: ‘Wij vinden bijvoorbeeld dat mensen met een publieke functie, zoals ambulancepersoneel, veilig moeten kunnen werken’.<sup>5</sup> Het politieke discours dat in de analyses van dit hoofdstuk centraal staat gaat dan ook veelal over het probleem in zijn algemeen, binnen de gehele publieke sector. Uitingen die specifiek van toepassing zijn op andere publieke beroepsgroepen dan ambulancemedewerkers, bijvoorbeeld politie of sociale diensten, zijn niet geanalyseerd.

#### **Werkwijze bij de analyse**

In deze analyse is gekeken naar de probleemdefinitie van ‘agressie in de publieke sector’ volgens het ministerie, en de presentatie van deze probleemdefinitie (d.w.z de wijze waarop deze wordt gerealiseerd). Aandacht voor zowel de probleemdefinitie- als de presentatie daarvan, is omdat niet alleen de inhoudelijke boodschap, maar ook de betekenisgeving tot uiting komt in communicatie (Karsten, 2002).

#### **Analysemateriaal**

Object van analyse zijn twee actieprogramma documenten uit 2006 en 2007, waarin het min. van BZK haar programma voor de aanpak van agressie en geweld in de publieke sector toelicht. In de analyse zijn ook campagnes en activiteiten van informatieverstrekking opgenomen, waarmee het ministerie zich rechtstreeks richt tot het publiek (‘publieksgerichte initiatieven’). Deze zijn door het ministerie uitgevoerd in de periode van 2006-2009 en hierover is gecommuniceerd door middel van nieuwsberichten op de website van het min. van BZK. De keuze om publieksgerichte initiatieven te betrekken in de analyse, is omdat uit de wijze waarop het ministerie rechtstreeks spreekt tot het publiek, op te maken valt hoe het ministerie (potentiële) betrokkenen bij agressie en geweld definieert. Het thema ‘betrokkenen’ is een onderdeel van de volgende checklist die centraal staat in de analyse.

---

<sup>5</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Taken en doelstellingen – Twaalf beleidsprioriteiten BZK ([http://www.minbzk.nl/actueel/110286/twaalf\\_geraadpleegd\\_op\\_14\\_maart\\_2009](http://www.minbzk.nl/actueel/110286/twaalf_geraadpleegd_op_14_maart_2009)).



## **Checklist**

De analyse van betekenisgeving door het ministerie is op basis van een checklist (zie ook hs.2). Door deze indeling is het mogelijk om resultaten uit deze analyse te vergelijken met de betekenisgeving van ambulancemedewerkers (zie hs. 5). De overeenkomsten en verschillen tussen beide betekenissen worden geformuleerd naar overeenkomstige analytische categorieën die gebruikt zijn in beide analyses.

1. Welke thema's staan centraal in de geanalyseerde documenten?
2. Hoe wordt het probleem van agressie gedefinieerd en geëvalueerd?
  - a. Welke verklaringen/oorzaken van agressie komen tot uiting?
  - b. Hoe worden betrokkenen bij agressie beschreven en welke verantwoordelijkheden worden aan hen toegekend?
3. Welke argumentatiestrategieën en causale verhalen spelen bij deze probleemdefinitie een rol?

Bij de analyse van de probleemdefinitie is de theorie van Stone (1989) over politieke argumentatie en 'causale verhalen' gebruikt (zie ook hs. 2).

## **Opbouw van dit hoofdstuk**

In paragraaf 3.2. wordt de plaats van het min. van BZK bij de aanpak van 'agressie en geweld in de publieke sector' toegelicht. Het actieprogramma van het ministerie 'Veilige Publieke Taak' komt in dezelfde paragraaf aan bod. De analyse van actieprogramma documenten is weergegeven in paragraaf 3.3, gevolgd met de analyse van publieksgerichte initiatieven (par. 3.4). De conclusie (par. 3.5) is een terugblik op de analyse, gericht op in de checklist genoemde analytische categorieën. In deze conclusie wordt de betekenisgeving door het ministerie aan het probleem van agressie in de publieke sector, en daarmee tegen ambulancemedewerkers, geformuleerd. Hiermee wordt deelvraag 1. van dit onderzoek beantwoord.

## **3.2. Ministerie van BZK en het programma 'Veilige Publieke Taak'**

### **Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Het onderwerp 'agressie en geweld in de publieke sector' valt onder het beleidsgebied van het min. van BZK. Dit ministerie draagt verantwoordelijkheid voor het goed functioneren van openbaar bestuur en de veiligheid in de samenleving. Agressie en geweld in de publieke sector raakt beide gebieden.

Ook andere partijen hebben verantwoordelijkheid in de aanpak van het probleem. Volgens het min. van BZK en het min. van Justitie: 'deze aanpak raakt ook op verschillende manieren aan andere maatschappelijke, organisatorische en arbeidsrechtelijke en arbeidsvoorwaardelijke aspecten. Dit betekent dat veel andere instellingen of organisaties een taak hebben in het beïnvloeden van het sociale gedrag van een potentiële dader' (Tweede Kamer, 28684, nr. 100).

Mijn analyse beperkt zich tot het beleid van het min. van BZK. Beleid door verdere politieke instituties, andere ministeries of overheden op gemeentelijk niveau, valt buiten de vraagstelling van dit onderzoek.

### **Programma 'Veilige Publieke Taak'**

In 2005 kondigde het kabinet de aanpak van agressie in de publieke sector aan (min. BZK, 2006 :3). Het ministerie presenteert 'signalen voor een maatschappijbrede toename van agressie en geweld' als aanleiding voor de aanpak (min. BZK, 2006: 3).

Door de presentatie van 'feitelijke' gegevens (verontrustende en toenemende cijfers) als aanleiding voor de aanpak van agressie en geweld, onderstreept het ministerie dat haar intentie voor de aanpak van agressie en geweld objectief en realistisch is, en verantwoordt zo haar beleid (vergelijk Stone, 1989).

In 2006 startte het min. van BZK. het programma 'Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak'. Dat programma is verder ontwikkeld en in 2007 gepresenteerd onder de naam 'Veilige Publieke Taak'. Het eerste actieprogramma met de naam 'Actieprogramma Aanpak Agressie en Geweld Tegen Werknemers met Publieke Taken' verscheen in 2006. In dit 17 pagina's tellende beleidsdocument is beschreven op welke wijze het ministerie agressie en geweld in de publieke sector wil reduceren. Het tweede actieprogramma uit 2007 ('Veilige Publieke Taak 2007-2011') telt 15 pagina's en is een uitwerking van de eerste versie, met meer details over voorgenomen acties en minder over uitgangspunten bij de aanpak van het probleem dan de eerste versie.

### **3.3. Actieprogramma documenten**

#### **Definitie van de begrippen 'agressie en geweld'**

Het min. van BZK hanteert in de actieprogramma documenten de volgende definitie van de begrippen 'agressie en geweld'.

‘Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade’ (min. BZK, 2006: 6). Geen onderscheid wordt gemaakt tussen afzonderlijke publieke taken, of de omstandigheden waarbij incidenten plaatsvinden (min. BZK, 2006: 6).

Uit bovenstaand citaat blijkt dat de begrippen ‘agressie’ en ‘geweld’ niet apart worden gedefinieerd. De begrippen overlappen elkaar. Hieruit is op te maken dat, volgens het ministerie, de grens tussen agressie en geweld in de praktijk niet altijd duidelijk is.

Bij deze definitie gaat het om agressie en geweld die rechtstreeks verband houdt met de publieke taak. Dit betekent dat het ministerie iedere ‘welbewuste’ vorm van agressie en geweld die alle publieke werkers ondervinden tijdens uitvoering van hun taken aan wil pakken.

### **Uitgangspunten bij agressie en geweld**

Naast deze definitie waarmee het probleem in een bepaalde categorie wordt geplaatst, bestaat het discours ook uit (al dan niet impliciete) evaluaties van het probleem: wat voor waarde wordt eraan toegekend. Het ministerie evalueert iedere vorm van agressie en geweld negatief. ‘In dit kader is het dan ook van belang dat de burger begrijpt welke rol werknemers met een publieke taak hebben in onze maatschappij en dat agressie en geweld tegen hen mede daarom onaanvaardbaar is.’ (...) ‘Agressie en geweld zijn ongewenste omgangsvormen. Simpel gezegd: agressie en geweld tolereren we niet’ (min. BZK, 2006: 8-9).

Ook uit deze uitspraken blijkt dat het ministerie geen onderscheid maakt tussen specifieke vormen of situaties van agressie en geweld. Het wordt in geen enkel geval geaccepteerd. Het ministerie legt met deze categorische veroordeling niet de nadruk op verschillende vormen of gradaties van agressie en geweld, maar op het uitgangspunt dat het nooit wordt getolereerd.

Te zien is dat het ministerie verschillende synoniemen gebruikt: ‘onaanvaardbaar’, ‘ongewenst’, ‘toleren we niet’. Door verschillende woorden te gebruiken benadrukt het ministerie het onacceptabele van agressie en geweld in de publieke sector binnen het discours over deze kwestie.

Deze variatie in termen om hetzelfde te beschrijven ('overlexicalisation')<sup>6</sup> geeft ook aan dat dit 'onacceptabele' het problematische aspect is van de kwestie dat op de voorgrond wordt geplaatst door het ministerie.

Volgens het ministerie is agressie en geweld een probleem van alle tijden, maar is de mate van acceptatie afhankelijk van de normen die in de samenleving bestaan (min. BZK, 2006: 3). Bij dit uitgangspunt haalt het ministerie het kabinetstandpunt aan dat 'een samenleving zonder agressie en geweld eigenlijk continu de norm zou moeten zijn' (min. BZK, 2006: 3).

Het ministerie ziet de bestaande normen in de samenleving als een oorzaak van de huidige situatie van agressie en geweld in de publieke sector. In deze causale argumentatie wordt de oorzaak van het probleem gezocht door sociale normen ter discussie te stellen en te verdedigen. Deze vorm van oorzakelijkheidargumentatie is kenmerkend in politieke probleemdefinitie (Stone, 1989: 295).

### **Gevolgen van agressie en geweld**

In het actieprogramma uit 2006 wordt het onderwerp 'gevolgen van agressie en geweld' uitgebreid behandeld. Het meest benadrukt het ministerie de gevolgen voor de *publieke werkers* waartegen agressie zich richt. Verder worden andere groepen genoemd die schade ondervinden van agressie en geweld in de publieke sector.

Ook de *omgeving van slachtoffers* wordt daarbij betrokken. 'Agressie en geweld brengt veel leed, letsel en schade voor de slachtoffers, maar ook hun naasten mee' (min. BZK, 2006: 3). Volgens het ministerie kan 'de confrontatie met agressie en geweld "levenslang" betekenen' (min. BZK, 2006: 4).

Het ministerie spreekt hier dus van een 'levenslange' impact van agressie en geweld, een 'eigenschap' van daders (straf) wordt daarmee toegeschreven aan hun slachtoffers. Deze omkering van dader en slachtoffer, door middel van woordkeuze, onderstreept het onrechtvaardige aspect aan het fenomeen. De presentatie van een verhaal van 'onderdrukkers en slachtoffers' past volgens de analyse van Stone bij het verhaaltipe 'intentional cause' (Stone, 1989: 285), waarmee het ministerie op de meest directe wijze aan daders verantwoordelijkheid bij het probleem toekent (vergelijk Stone, 1989).

Volgens het actieprogramma uit 2007 heeft agressie ook gevolgen voor *burgers*. Zij kunnen direct schade ondervinden als zij getuige zijn van een agressie-incident (min. BZK, 2007: 1).

---

<sup>6</sup> Overlexicalisation, het veelvuldig gebruik van verschillende synoniemen voor de beschrijving van een zelfde verschijnsel of probleem is een stijlkenmerk dat in de discours analyse wordt gezien als indicator voor thematisering en problematisering (vgl. Fairclough 1992).

Ook indirect is agressie in de publieke sector op hen van invloed: de kosten die verbonden zijn aan agressie-incidenten tegen publieke werkers worden betaald door overheidsgelden (min. BZK, 2007: 1).<sup>7</sup>

Niet alleen de werknemers lijden onder agressie en geweld in de publieke sector, het heeft ook gevolgen voor de kwaliteit van dienstverlening en dus voor de verantwoordelijkheden van de *overheid*: ‘werknemers worden soms gedwongen om iets te doen of te laten wat op een andere wijze zou moeten gebeuren (...)’ (min. BZK, 2006: 5).

Daarnaast wordt zelfs het algemeen functioneren van de overheid aangetast: ‘Ook kunnen agressie en geweld een verlamme werking hebben op het functioneren van het overheidsapparaat. (...) Daarmee vormt het een bedreiging voor de veiligheid van de samenleving en het integer functioneren van het openbaar bestuur, onze rechtsstaat en het gezag’ (Driessen en Middelhoven, 2001, geciteerd in min. BZK, 2006: 5).

Het ministerie benadert agressie in de publieke sector tenslotte als probleem voor de *gehele maatschappij*. ‘Feit is dat tegelijkertijd met de toename van agressie en geweld ook de maatschappelijke verontwaardiging en afkeuring is toegenomen, vooral als het gaat om werknemers met publieke taken (...). Daarbij ontstaat een toename van de onveiligheidsgevoelens van de samenleving als geheel’ (min. BZK, 2006: 4).

Uit bovenstaand citaat blijkt dat het ministerie de nadruk legt op consequenties van agressie voor publieke werkers. Daarnaast worden consequenties voor andere groepen genoemd. Door de nadelige aspecten van agressie en geweld te benadrukken presenteert het ministerie aanpak van het probleem als noodzakelijk en onvermijdelijk en legitimeert zo haar beleid (Stone, 1989: 282). In deze probleemdefinitie stelt het min. van BZK niet de oorzaken maar gevolgen van agressie en geweld centraal.

Volgens het min. van BZK is het dat ‘werknemers(organisaties) en overheid nu meer dan ooit overtuigd zijn van de noodzaak om te komen tot een gezamenlijke aanpak van agressie en geweld’ (min. BZK, 2006: 3). De ernst van agressie en geweld in de publieke sector zou toenemen, en ‘recente publicaties en uitspraken en natuurlijk de berichten in de media die wij allen kennen, ondersteunen deze indrukken’ (min. BZK, 2006: 3).

---

<sup>7</sup> De kosten op jaarbasis voor ziekmelding door ambulancemedewerkers na confrontatie met agressie en geweld worden geschat op ruim 2 miljoen euro. Voor de hele publieke sector wordt gesproken over ruim 100 miljoen euro (Sikkema e.a., 2007:16).

Hierbij gebruikt het ministerie de argumentatie dat ook andere bronnen, die door het ministerie als 'betrouwbaar' worden gepresenteerd, overtuigd zijn dat 'nu' ingegrepen moet worden. Verwezen wordt naar media en onderzoeken. Aan de hand van deze argumentatiestrategie wordt draagvlak voor het beleid bewezen en zo het beleid gelegitimeerd (vergelijk Stone, 1989). Behalve de consequenties van agressie is dus ook aantoonbaar te maken, volgens het ministerie, dat het verschijnsel toeneemt.

Het ministerie presenteert in haar actieprogramma het doel om de hoeveelheid agressie en geweld in de publieke sector in 2011 gereduceerd te hebben met 15% (min. BZK, 2007: 2).

Getallen kunnen worden beschouwd als symbolen van objectiviteit. Kwantificering van de doelstelling wordt hierbij gebruikt als strategie om de geloofwaardigheid en haalbaarheid, en daarmee de kwaliteit van het actieprogramma te onderstrepen (vergelijk Stone, 1989).

### **Verklaringen en oorzaken voor agressie en geweld**

Verklaringen voor agressie en geweld zijn beschreven in het actieprogramma document uit 2006. Er wordt geen volledige analyse gegeven van alle mogelijke oorzaken van agressie en geweld in de publieke sector. In een aparte paragraaf benoemt het min. van BZK de 'herkomst' van agressie en geweld (min BZK, 2006: 4).

Een eerste verklaring zoekt het ministerie in 'de maatschappelijke taak' van publieke werkers (*ibid*). Aangegeven wordt dat 'exclusieve bevoegdheden van werknemers' daar een aandeel in hebben. 'Zeker als de verwachtingen hierbij te hoog gespannen zijn, kunnen de emoties van burgers in de richting van werknemers met een publieke taak hoog oplopen.' (min. BZK, 2006: 4).

Het ministerie geeft aan dat zij de toename van het probleem niet kunnen verklaren, omdat de taak van publieke werkers al vele decennia ongewijzigd is. Zeker bij dienstverleners of hulpverleners (het ministerie benoemt hierbij expliciet 'ambulancemedewerkers') spelen 'onbeheersbare emoties als angst, onmacht en onzekerheid een belangrijke rol' (min. BZK, 2006: 4), zo vervolgt het ministerie haar uitspraak over het 'onverklaarbare' van de toename van het probleem.

De genoemde factoren zijn specifiek van toepassing tijdens het werk van ambulancemedewerkers. Tijdens uitvoering van hun werk worden zij vaak geconfronteerd met emoties van patiënten. Deze emoties zijn volgens het ministerie 'onbeheersbaar', hetgeen betekent dat agressie en geweld tegen ambulancemedewerkers voor een deel niet te voorkomen is.

Een andere oorzaak voor agressie en geweld in de publieke sector wordt gezocht in maatschappelijke veranderingen: ‘Agressie en geweld zijn daarnaast waarschijnlijk het product van veranderingen binnen onze maatschappij’ (min. BZK, 2006: 4), op deze plek in het document wordt echter niet aangegeven welke veranderingen dat zijn. Individuele eigenschappen, omgeving, positie in de samenleving en de factoren alcohol, drugs, geweldfilms en het bezit van wapens worden genoemd als factoren die agressie en geweld kunnen bevorderen:

‘Behalve door individuele eigenschappen kan het ontstaan van geweld verklaard worden door invloeden uit de sociale en fysieke omgeving en door specifieke kenmerken van de maatschappij. Bij personen wier achtergrond de kiemen bevat van potentieel agressieve neigingen, kunnen bepaalde risicofactoren het geweld doen ontvlammen. Vooral stimulerende middelen als alcohol en geweldfilms en het bezit van een wapen bevorderen het ontstaan van agressief en gewelddadig gedrag’ (min. BZK, 2006: 4).

De oorzaken alcohol, drugs, geweldfilms, wapenbezit en agressie en geweld passen bij het verhaaltipe van ‘inadvertent cause’ (Stone, 1989). Alcohol/drugsgebruik of het bekijken van geweldfilms door daders kan agressie en geweld bevorderen. In deze argumentatie zou agressie deels te voorkomen zijn door onderliggende problemen te bestrijden of ‘beheersen’. Hiervoor is dus niet alleen de dader zelf, maar ook de samenleving en de overheid verantwoordelijk.

## **Respect**

Een opvallend thema in het actieprogramma document van 2007 is het thema ‘respect’, dat past binnen een normatieve evaluatie van het probleem en die ook verantwoordelijkheid van het probleem neerlegt bij de houding van zowel burgers- als publieke werkers.

Volgens het ministerie gaat het bij de aanpak van agressie en geweld in de publieke sector onder andere om het ‘herwinnen’ van het respect tegen werknemers met een publieke taak (min. BZK, 2007: 1). De afsluitende slogan die bij dit betoog gebruikt is ‘Immers “geweld eindigt waar respect begint”’ (min. BZK, 2007: 1).

Gebruik van de term ‘herwinnen’ impliceert dat in het verleden wel sprake was van respect bij burgers. Met de slogan ‘geweld eindigt waar respect begint’ legt het ministerie causaal verband tussen gebrek aan respect en agressie en geweld. Met deze argumentatie presenteert het ministerie een verklaring voor agressie en geweld. Opvallend is dat dat impliciet gebeurt: het thema ‘respect’ komt niet voor in het specifieke deelhoofdstuk over de herkomst van agressie en geweld.

‘Het programma (...) beoogt dat werkgevers en werknemers met een publieke taak deze op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Dit betekent dat werknemers burgers met respect en begrip tegemoet treden en ditzelfde terug mogen verwachten’ (min. BZK, 2007: 2).

Van zowel burgers als publieke werkers verwacht het ministerie een respectvolle opstelling, waarmee het ministerie respect als een wederkerig verschijnsel presenteert. In de verdere behandeling van het onderwerp ‘respect’ gaat het enkel over gebrek aan respect bij burgers, en niet bij publieke werkers. Op te maken valt dat vooral gebrek aan respect bij de burgerkant een issue is in de probleemdefinitie van het ministerie.

Voor respect van burgers is het volgens het ministerie noodzakelijk ‘dat de burger begrijpt welke rol werknemers met een publieke taak hebben in onze maatschappij en dat agressie en geweld tegen hen onaanvaardbaar is’ (min. BZK, 2007: 2). Volgens het min. van BZK komt agressie en geweld vaak voort uit ‘onbegrip van de burgers over de taken en bevoegdheden van werknemers met een publieke taak, de onherkenbaarheid van de overheid en het gevoel dat de menselijke maat bij een contact met de overheid ontbreekt’ (min. BZK, 2007: 11).

Hieruit blijkt dat, volgens het ministerie, agressie en geweld tegen publieke werknemers niet altijd persoonsgericht is. In sommige gevallen wordt een negatieve houding ten opzichte van ‘de overheid’ geprojecteerd op individuele werknemers met een publieke taak. Zij worden door burgers gepositioneerd als representanten van de overheid. Agressie en geweld wordt dan getriggerd door imagoaspecten van de overheid (‘onherkenbaar’ en ‘gebrek aan menselijke maat’). Deze oorzakelijkheidargumentatie past binnen het causaal verhaaltipe ‘inadvertent cause’.

Dat goed bedoeld beleid een oorzaak kan zijn van een probleem, wordt besproken in de analyse van Stone’s causale verhaaltipe ‘inadvertent cause’ (Stone, 1989: 285). De overheid poogt juist de veiligheid in de samenleving te stimuleren, maar haar werkwijze wordt door burgers negatief geëvalueerd en kan resulteren in agressie en geweld. In deze argumentatie draagt ook de overheid verantwoordelijkheid voor het probleem.

### **De rol van werknemers met een publieke functie**

Het ministerie presenteert ‘respect’ als wederkerig begrip, en toont dat publieke werkers daarnaast bij het voorkomen van agressie en geweld verantwoordelijkheid dragen. Werknemers met een publieke functie hebben een belangrijke rol in het voorkomen en aanpakken van agressie en geweld in de publieke sector. ‘De manier waarop een klant bejegend wordt door zowel de organisatie als de werknemer, kan bijdragen aan het voorkomen van agressie en geweld’ (min. BZK, 2007: 13).



Het uitgangspunt van het ministerie is dat werknemers actief bijdragen aan eigen veiligheid en die van anderen, waarbij van hen ‘mag worden verwacht dat zij mogelijkheden benutten om situaties niet (verder) of onnodig te laten escaleren’ (min. BZK, 2006: 7). Het ministerie verwijst naar de mogelijkheden van publieke werkers om te de-escaleren:

‘Tijdens agressie- en geweldsvoorvallen is het vaak mogelijk om deze gedragingen terug te brengen naar een gewenst niveau, zo laag mogelijk te houden of de omvang ervan te beperken. Werknemers moeten hiervoor het vermogen hebben om de-escalerend te handelen nadat zij de eerste uitingen van agressie en/of geweld bespeuren’ (min. BZK, 2007: 14).

Gedragingen die voortkomen uit emoties moeten werknemers volgens het ministerie tolereren. ‘Voor het uiten van gevoelens die samenhangen met de specifieke situatie waar een burger zich in bevindt, heeft de professionele functionaris begrip’ (min. BZK, 2006: 9). ‘Uiteraard mag van de professionele werknemers begrip voor emoties verwacht worden’ (min. BZK, 2006: 9). Echter zodra dit resulteert in agressie of geweld, is volgens het ministerie de acceptatiegrens overschreden (min. BZK, 2006: 9).

Volgens het ministerie ligt de grens van acceptatie op het punt dat gevoelens en emoties omslaan in agressie of geweld. Vooral bij verbale uitingen van gevoel en emotie is deze grens echter moeilijk vast te stellen. Deze presentatie van het ministerie laat ruimte voor eigen interpretatie van publieke werkers waartegen uitingen van gevoel en emotie gericht zijn.

Publieke werkers worden beschreven als ‘professionals’. Het ministerie kwalificeert ‘begripvol zijn’ als professioneel. Met deze presentatie kent het ministerie aan publieke werkers de verantwoordelijkheid toe om zich begripvol op te stellen.

Behalve om het uiten van gevoelens, kan agressie of geweld gaan om het bereiken van een bepaald doel (min. BZK, 2006: 11):

‘Zeker waar agressie en geweld gericht zijn op het bereiken van een bepaald doel (instrumenteel karakter) is die grens van het toelaatbare snel bereikt. Bij instrumenteel geweld wil de dader dat de functionaris iets doet of nalaat. Vaak heeft de dader hierbij nog de keuze om de agressie of het geweld door te zetten’ (min. BZK, 2006: 11).

Hieruit blijkt dat agressie en geweld manipulatief kunnen worden ingezet door daders. Deze vorm wordt door het ministerie het meest nadrukkelijk negatief geëvalueerd. Het ministerie benadrukt dat deze vorm van agressie en geweld opzettelijk gepleegd wordt; een argumentatie waarbij op de meest directe wijze aan daders verantwoordelijkheid toegekend wordt.

Dit is overeenkomstig met het verhaalttype ‘intentional cause’ (Stone, 1989). Over het ‘bewijzen van doelmatigheid’, zoals het ministerie hier toont, wordt in Stone’s analyse van dit verhaalttype gesproken. (Stone, 1989: 289). Met deze argumentatie onderstreept het ministerie dat daders aangepakt moeten worden.

### **3.4. Publieksgerichte initiatieven**

In deze paragraaf worden campagnes en activiteiten van informatieverstrekking (‘publieksgerichte initiatieven’) behandeld. Deze zijn door het min. van BZK uitgevoerd in de periode 2006-medio 2009. De initiatieven geven vooral informatie over de wijze waarop het ministerie betrokkenen bij agressie en geweld in de publieke sector definieert. Achtereenvolgens worden publiekscampagnes, initiatieven die in het teken van de doelgroep ‘kinderen’ staan, en de invoering van een landelijke norm tegen agressie en geweld besproken.

#### **Publiekscampagnes**

In 2006 startte de Stichting Meld Misdaad Anoniem<sup>8</sup> een campagne over agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Eind 2007 is in samenwerking met het min. van BZK de campagne uit 2006 herhaald. Op nationale televisie zijn commercials uitgezonden, waarbij het publiek werd aangespoord om gevallen van agressie en geweld tegen publieke werkers anoniem te melden.

In december 2008 organiseerde het min. van BZK nog een publiekscampagne. Ondersteund door de slogan ‘*Vindt u dit normaal? – Handen af van onze helpers!*’, is gedurende een maand in huis-aan-huisbladen geadverteerd. Met de campagne deed het ministerie ‘een beroep op mensen om zich correct te gedragen’. Verschillende beroepsgroepen werden daarbij uitgelicht, waaronder de beroepsgroep van ambulancemedewerkers.

De uitgedragen boodschap (‘Vindt u dit normaal?’) verwijst naar heersende normen in de samenleving die, volgens het ministerie, anders zouden moeten zijn. Met deze term impliceert het ministerie dat daders van agressie en geweld hun acties ‘normaal’ vinden. In deze causale argumentatie wordt verband gelegd tussen deze bestaande norm onder burgers en agressie en geweld in de publieke sector. (vergelijk Stone, 1989: 295).

---

<sup>8</sup> Stichting Meld Misdaad Anoniem is een onafhankelijke organisatie waarbij mensen anoniem informatie kunnen verstrekken over misdaad en criminaliteit. De stichting fungeert als ‘doorgeefluik’: de informatie wordt doorgespeeld aan bevoegde instanties zonder dat de identiteit van de tipgever vrijgegeven wordt.

Een opvallendheid is het gebruik van de term ‘onze helpers’. Het ministerie verdedigt de positie van hulpverleners en benadrukt de goede intenties die hulpverleners hebben bij het uitvoeren van hun taken. Hiermee wordt ingespeeld op de beeldvorming onder het publiek. Met ‘onze’ wordt het publiek betrokken, hulpverleners worden door het ministerie gepresenteerd alsof zij er voor ‘ons’ zijn. Uit de boodschap ‘handen af’ klinkt een voorschrijvende, opvoedende toonzetting. Hiermee worden daders aangesproken, maar niet expliciet benoemd.

### **Aandacht voor kinderen**

Het min. van BZK richt zich met haar beleid op de specifieke doelgroep ‘kinderen’. In 2006 droeg het ministerie bij aan ontwikkeling van een lespakket voor basisonderwijs. Het doel hiervan was de bekendheid van kinderen met de ambulancezorg en het respect voor zorgverleners te vergroten. Op de ‘dag van respect’ in 2007 gaf staatssecretaris Bijleveld van BZK een gastles aan een groep leerlingen van een basisschool. Ze besteedde de les vooral aan respect voor mensen die werkzaam zijn bij de overheid.

Het ministerie richt zich met publiekscampagnes behalve op de hele groep ‘burgers’, specifiek op ‘kinderen’. De focus van deze acties van het ministerie ligt op het genereren van bekendheid voor de taken van de overheid en verwerven van respect bij kinderen, in het kader van het voorkomen van toekomstig agressief- en gewelddadig gedrag tegen overheidswerkers. Dit impliceert dat gebrek aan respect en bekendheid over de overheid ook een onderwijs- en opvoedingsverantwoordelijkheid kan zijn.

### **Landelijke norm voor een veilige en publieke taak**

Met de invoering van de ‘Landelijke norm voor een veilige publieke taak’ wil het ministerie van BZK, in samenwerking met werkgeversorganisaties, een sterk signaal aan het publiek afgeven. Deze landelijke norm omvat de volgende vier gedragsregels die een goede en veilige uitoefening van publieke werkzaamheden moeten stimuleren.<sup>9</sup>

1. Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd
2. Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen
3. Volg de aanwijzingen van de professional op
4. Verstoor de (bedrijfs)orde niet

---

<sup>9</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008) Veilige publieke taak – Agressief gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd (<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/nieuws--en/@112966/agressief-gedrag>, geraadpleegd op 14 maart 2009).

Aan de hand van deze gedragsregels worden burgers aangesproken vanuit de veronderstelling dat ‘van burgers mag worden verwacht dat zij deze werknemers correct bejegenen, overheidsmaatregelen dulden en overheidseigendommen niet aantasten’.<sup>9</sup> De landelijke norm wordt uitgedragen door een speciaal ontworpen beeldmerk. (Semi-) overheidsorganisaties kunnen deelnemen aan de norm door het beeldmerk in publieke ruimtes te presenteren. Op deze wijze dragen zij uit niet alleen te staan in de aanpak van agressie en geweld, maar gesteund te worden vanuit de politiek en door collega’s.

Het ministerie communiceert met deze gedragsregels dat agressie en geweld in de publieke sector ‘nooit’ getolereerd wordt. Ook hieruit blijkt de categorische veroordeling van het ministerie, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen vormen of gradaties van agressie en geweld. In deze presentatie ligt de nadruk op de evaluatie van een ‘onacceptabel’ probleem.

In de gedragsregels worden publieke werkers gepositioneerd als ‘professionals’. In de campagne ‘Vindt u dit normaal?’ – Handen af van onze helpers!’ worden publieke werkers gepositioneerd als ‘helpers’. De beschrijving van publieke werkers als ‘professionals’ is afstandelijker, hierbij is de publieke werker niet zozeer ‘in dienst van het publiek’, maar meer gericht op doelmatige uitvoering van de eigen functie. Door de functie van publieke werkers zo te presenteren, wordt afstand gecreëerd tussen hen en het publiek. De gebiedende wijs wordt gebruikt om burgers op te dragen om aanwijzingen van publieke werkers op te volgen. Aan publieke werkers wordt gezag toegekend, burgers zijn daardoor ondergeschikt aan hen.

### **3.5. Conclusie**

In dit hoofdstuk tot nu toe zijn actie documenten van het min. van BZK en publieksgerichte initiatieven besproken. Nu volgt een samenvatting van de analyse, aan de hand van een checklist (zie ook hs. 2) met de volgende punten. De in de geanalyseerde documenten *centraal staande thema’s*, de wijze waarop het probleem van agressie *gedefinieerd en geëvalueerd* wordt, *verklaringen en oorzaken* en de *beschrijvingen van betrokkenen* en *aan hen toegekende verantwoordelijkheden*. Het laatste punt van de checklist omvat de *argumentatiestrategieën en causale verhalen* die bij de probleemdefinitie een rol spelen.

In de probleemdefinitie stelt het ministerie dat bewust uitgevoerde agressie en geweld onacceptabel is, ongeacht de functie van de publieke werker. Bij deze evaluatie past het ministerie categorische veroordeling toe, geen onderscheid wordt gemaakt tussen vormen of gradaties van agressie en geweld.

Het onacceptabele aspect van agressie wordt kracht bijgezet door gebruik van variatie in termen ('overlexicalisation'). Het ministerie evalueert iedere vorm van agressie en geweld negatief, legt niet de nadruk op verschillende vormen of gradaties van agressie en geweld, maar op het uitgangspunt dat het nooit getolereerd wordt.

### **Verklaringen, oorzaken, betrokkenen en verantwoordelijkheden**

Meer nadruk legt het ministerie op de verantwoordelijkheid van daders dan van publieke werkers bij het probleem. Het ministerie houdt daders van agressie en geweld verantwoordelijk voor de (verschillende) negatieve gevolgen van agressie en geweld. Hun gedrag heeft 'levenslange' impact op slachtoffers en hun omgeving, een 'eigenschap' van daders (straf) wordt daarmee toegeschreven aan hun slachtoffers. In deze argumentatie worden betrokkenen als 'onderdrukkers en slachtoffers' gepresenteerd. Deze presentatie is kenmerkend binnen het causale verhaaltje 'intentional cause', waarmee op de meest directe wijze aan daders verantwoordelijkheid bij het probleem toekent wordt (vergelijk Stone, 1989:285).

Heersende normvervaging in de samenleving is volgens het ministerie ook een oorzaak van agressie en geweld. Dit thema staat centraal in de probleemdefinitie. Het min. van BZK legt causaal verband tussen gebrek aan respect en de huidige situatie van agressie en geweld in de publieke sector, en zoekt de oorzaak van het probleem door sociale normen ter discussie te stellen en te verdedigen (vergelijk Stone, 1989: 295). Aangegeven wordt dat 'geweld eindigt waar respect begint'. Van gebrek aan respect was dus volgens deze evaluatie vroeger geen sprake, in deze definitie is sprake van een 'nieuw' probleem.

Respect wordt gepresenteerd als een wederkerig begrip, maar in de beschrijving van betrokkenen wordt gebrek aan respect aan burgers toegeschreven. Beargumenteerd wordt dat gebrek aan respect kan komen door onwetendheid en onbegrip van burgers over de rol van werknemers met een publieke functie en de overheid in het algemeen. Deze oorzakelijkheidargumentatie past binnen het causaal verhaaltje 'inadvertent cause' (Stone, 1989). Een probleem is dan een consequentie van goed bedoeld beleid (Stone, 1989: 285). De overheid heeft met haar beleid als doel de veiligheid in de samenleving juist te bevorderen, maar daarover bestaat onbegrip en onwetendheid bij burgers. Dat gegeven kan resulteren in agressie en geweld waarbij, volgens deze argumentatie naar 'inadvertent cause', ook de overheid verantwoordelijkheid draagt binnen het probleem.

Ook imagoaspecten van de overheid ('onherkenbaarheid en gebrek aan menselijke maat') worden door het ministerie in verband gebracht met agressie en geweld in de publieke sector.

In deze causale argumentatie worden publieke werkers, door burgers, als representanten van de overheid gepresenteerd. De agressie en het geweld die zij ondervinden is niet tegen hen maar tegen de overheid gericht.

De focus van het ministerie op het genereren van bekendheid voor de taken van de overheid en verwerven van respect bij kinderen, impliceert dat gebrek aan respect en bekendheid over de overheid ook een onderwijs- en opvoedingsverantwoordelijkheid kan zijn.

Ander verklaringen van het ministerie zijn individuele eigenschappen van ouders, persoonlijke achtergronden en de sociale en fysieke omgeving en kenmerken van de maatschappij. Agressie en geweld wordt gepresenteerd als het effect van alcohol en drugsgebruik, het bekijken van geweldfilms en het bezitten van wapens. Gebruik van alcohol/drugs en het bekijken van geweldfilms door ouders kan agressie en geweld bevorderen. Agressie zou in deze argumentatie deels te voorkomen zijn door onderliggende problemen te bestrijden of 'beheersen', en dus is niet alleen de vader zelf, maar ook de samenleving en de overheid verantwoordelijk bij het probleem. In deze argumentatie volgens 'inadvertent cause' (Stone, 1989) wordt de verantwoordelijkheid van ouders minder sterk gepresenteerd dan in de volgende verklaring, waarbij agressie en geweld wél het eerste doel is van ouders.

Agressie en geweld kan ook van instrumentele aard zijn. In dat geval hebben ouders een bepaald doel voor ogen bij het plegen van agressief en gewelddadig gedrag. Vooral deze vorm van agressie en geweld is niet acceptabel, zo is de nadrukkelijk gepresenteerde evaluatie van het ministerie. Met de gebruikte causale argumentatie van 'bewezen doelmatigheid' past deze oorzaak binnen het verhaaltype van 'intentional cause' (vergelijk Stone, 1989: 290) waarmee het ministerie de verantwoordelijkheid van ouders op de sterkst mogelijke wijze presenteert (Stone, 1989). Met deze argumentatie onderstreept het ministerie dat ouders aangepakt moeten worden.

Het ministerie verklaart agressie en geweld aan de hand van de maatschappelijke taak die publieke werkers hebben. In deze argumentatie worden eigenschappen van zowel burgers- als publieke werkers genoemd. Werknemers hebben exclusieve bevoegdheden, en zeker als burgers te hoge verwachtingen hebben, kan dat resulteren in emotionele uitingen. Volgens het ministerie spelen met name bij de taak van ambulancemedewerkers 'onbeheersbare emoties' een belangrijke rol, genoemd wordt angst, onmacht en onzekerheid. Door deze emoties als 'onbeheersbaar' te presenteren toont het min. van BZK dat een deel van het probleem in de ambulancesector niet te voorkomen is.

Deze emoties evalueert het ministerie als 'acceptabel'. Voor dergelijke uitingen van gevoel moet de publieke werker begrip hebben, zo argumenteert het ministerie.

Echter totdat sprake is van agressie en geweld. Ondanks het begrijpelijke van de oorsprong, is ook deze vorm van agressie en geweld 'niet acceptabel', zoals het ministerie aan de hand van categorische veroordeling presenteert. Dit onderscheid is (vooral bij verbale uitingen) in de praktijk echter moeilijk te maken. Deze vaagheid in definitie van wat volgens het ministerie wel- of niet acceptabel is, laat ruimte voor eigen interpretatie van publieke werkers waartegen emotionele uitingen zich richten.

De beschrijving van publieke werkers als 'slachtoffers' hanteert het ministerie in argumentatie over de effecten van agressie en geweld. Een andere gebruikte aanduiding is 'helpers', waarmee het ministerie uitdraagt dat publieke werkers goede intenties hebben. Publieke werkers worden zo gepresenteerd als 'deel van het publiek', het ministerie speelt hiermee in op de publieke beeldvorming. De gebruikte aanduiding van publieke werkers als 'professionals' is afstandelijker, met deze presentatie legt het min. van BZK de nadruk op de doelmatige taakuitvoering van medewerkers met een publieke functie.

Het ministerie kent publieke werkers verantwoordelijkheid toe bij het voorkomen van agressie en geweld. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid en die van anderen. Het ministerie verwacht van publieke werkers dat zij burgers begripvol en met respect benaderen en, waar mogelijk, de-escalierend handelen. Het min. van BZK verwacht van (potentiële) daders dat ze werknemers met een publieke functie correct en respectvol benaderen en hun aanwijzingen opvolgen. In naar het publiek uitgedragen gedragsregels beschrijft het ministerie publieke werkers als gezagshebbers, waardoor burgers als ondergeschikt aan publieke werkers worden gepresenteerd.

### **Beleidslegitimering en zelf-presentatie**

Een thema dat centraal staat in de geanalyseerde documenten is het effect van agressie en geweld in de publieke sector. Het probleem heeft grote impact op slachtoffers en ooggetuigen. Ook burgers ondervinden schade; zij betalen mee aan de hoge kosten die het probleem met zich meebrengt. Daarnaast heeft het probleem invloed op de kwaliteit en het algemeen functioneren van de overheid. Het gevoel van onveiligheid in de maatschappij neemt toe door het probleem. Deze invloed maakt ingrijpen noodzakelijk en legitimeert het gepresenteerde beleid. Het ministerie positioneert zichzelf hiermee als verantwoordelijke, niet alleen voor de slachtoffers, maar ook voor de andere groepen die schade ondervinden.

Agressie en geweld in de publieke sector is een veel voorkomend probleem en neemt in frequentie toe. Het ministerie onderbouwt deze observatie met verwijzingen (onderzoeken en media) die het ministerie als 'betrouwbaar' presenteert. Deze presentatie van het probleem onderstreept de objectiviteit ervan, en presenteert maatregelen als legitiem. Het ministerie profileert ook zichzelf als 'geloofwaardig' met de verwijzing naar 'betrouwbare' bronnen.

Het beleid wordt als doelmatig gepresenteerd door kwantificering van de doelstelling; en in haar argumentatie beroept het min. van BZK zich op het draagvlak voor de aanpak van het probleem: niet alleen het ministerie, maar ook werknemers en werkgevers zijn overtuigd dat ingegrepen moet worden. Het ministerie positioneert zichzelf niet alleen als verdediger van eigen belangen. Ook de belangen van werknemers en werkgevers worden verdedigd; dit ondersteunt het idee van een rechtvaardige aanpak. De algehele probleemdefinitie als ‘zorgwekkend probleem’ draagt bij aan de positieve zelf-presentatie van het ministerie als ‘probleemoplossers’ (vergelijk Stone, 1989: 295).



## **4. Betekenisgeving door ambulancemedewerkers**

### **4.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyse van de interviews met ambulancemedewerkers weergegeven. Hierbij zijn een drietal repertoires gevonden, die zijn gebaseerd op terugkerende vormen van zelf-presentatie, presentatie van betrokkenen bij agressie (de ander), en argumentatie over de oorzaken van agressie. Vooraf aan de presentatie van de resultaten wordt in deze paragraaf kort behandeld hoe de interviews zijn afgenomen en de resultaten verwerkt en geanalyseerd.

In de volgende paragrafen worden de repertoires weergegeven (par. 4.2, 4.3 en 4.4). Na de behandeling van deze repertoires sluit ik af met een conclusie (par. 4.5.) waarmee deelvraag 2 van dit onderzoek beantwoordt wordt: *‘Wat is de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan het onderwerp van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf?’*

#### **Informatie over geïnterviewden**

Voor dit onderzoek zijn in totaal 10 ambulancemedewerkers ondervraagd.<sup>10</sup> Alle geïnterviewden zijn werkzaam bij de RAVU te Utrecht. Van de geïnterviewden zijn er momenteel negen werkzaam als ambulancemedewerker. Daarvan bekleden twee medewerkers een nevenfunctie binnen het opleidingsinstituut van de RAVU. Eén geïnterviewde was tot november 2008 werkzaam als ambulancemedewerker en is nu teamleider.

#### **Vraagstelling bij de interviews**

Bij de interviews heb ik gebruik gemaakt van een vragenlijst. De vragenlijst<sup>11</sup> bevat vragen met betrekking tot verschillende onderwerpen (‘topics’) die vooraf geformuleerd zijn. De volgende onderwerpen staan centraal in de interviews:

- Definitie van ‘agressie’
- Eigen ervaringen met agressie en die van collega’s
- Oorzaken van agressief gedrag
- De aanpak van- en omgang met agressie
- Publieke beeldvorming

---

<sup>10</sup> De weergegeven citaten zijn gecodeerd met een nummer, welke verwijst naar de geïnterviewde van wie de uitspraak afkomstig is.

<sup>11</sup> De vragenlijst is als bijlage aan deze scriptie toegevoegd.

Aan de hand van deze topics vertelden ambulancemedewerkers over het onderwerp. Het voordeel van het gebruik van topics is dat aan de hand hiervan tijdens de ordening van de data enige systematiek in de verschillende gesprekken terug te vinden was.

Bij de interviews is gestart met de volgende vragen.

- Wat verstaat u onder agressie tijdens de uitvoering van het werk?
- Heeft u zelf (of collega's) met agressie tijdens uw werk te maken?

Naar aanleiding van deze vragen vertelden de geïnterviewden over agressie tijdens hun werk. Daarbij kwam in alle gevallen, zonder verdere vragen te hoeven stellen, ook gegevens over andere topics aan bod. Dit heeft de verdere structuur van de interviews bepaald. Waar nodig werd vervolgens (door)gevraagd over de te behandelen topics. Zo zijn de topics aan bod gekomen, maar in het belang van de voortgang van de interviews in verschillende volgorde. De vragen zijn dan ook slechts (gedeeltelijk) gesteld zoals ze in de vragenlijst te lezen zijn.

### **Verwerking van de interviewdata**

De gesprekken zijn op een geluidsrecorder opgenomen. De opnames zijn uitgeschreven en gestructureerd volgens de Protocolanalyse (van der Zee, 2004). Daarbij is de uitgeschreven tekst opgesplitst in fragmenten en gelabeld met trefwoorden. Door tekstfragmenten op trefwoord te rangschikken ontstond inzicht in verbanden tussen gedane uitspraken en de topics waarop ze betrekking hadden. Een overzichtelijke weergave van de antwoorden was het resultaat.

### **Checklist**

Vervolgens is bij de analyse van de uitspraken uit de interviews gebruik gemaakt van de checklist die in de theoretische beschrijving is toegelicht (zie hs. 2). De analytische categorieën uit deze lijst komen overeen met de topics uit de vragenlijst, maar gaan specifiek in op processen van betekenisgeving, met name categorisatie van groepen (van 'zelf' en 'anderen') met als functie zelf-presentatie en positionering, attributie en evaluatie van eigenschappen en betrokkenen, en causaliteit met als functie verklaren, veroordelen en verontschuldigen.

Daarnaast zijn met behulp van deze analyses de uitspraken gegroepeerd rond een aantal interpretatieve repertoires, die een bepaalde coherente betekenisgeving vertegenwoordigen. Deze repertoires komen ook weer overeen met het zoeken naar oorzakelijkheid, en naar zelf-presentatie en positionering ten opzichte van het 'probleem' en ten opzichte van betrokkenen.

## **Beschrijving van interpretatieve repertoires**

Bij de analyse van resultaten kwam naar voren dat de uitspraken van geïnterviewden te herleiden zijn tot drie interpretatieve repertoires waarmee zij betekenis geven aan agressie (Potter en Wetherell, 1987). Deze heb ik beschreven als het ‘adresseringsrepertoire’, het ‘acceptatierepertoire’ en het ‘verantwoordelijkheidsrepertoire’. Voor het vinden van de repertoires is gezocht naar samenhangende patronen in de data. De samenhang kwam tot uiting in de wijze waarop geïnterviewden topics behandelden, met elkaar in verband brachten en de wijze waarop zij daarover spraken.

### **4.2. Het adresseringsrepertoire**

In dit repertoire spreken de geïnterviewden over agressie tegen hun beroepsgroep tegen de achtergrond van huidige media-aandacht en mentaliteitsverandering. Bij dit proces van ‘adressering’ worden anderen (media en het publiek) neergezet als actoren die verantwoordelijk zijn voor een zekere overdrijving van het probleem. Door deze manier van spreken ontkennen en weerspreken de ambulancemedewerkers de ‘constructie’ die van dit probleem is ontstaan in de media en de publieke perceptie. Daarnaast wordt het fenomeen ‘agressie’ gerelativeerd aan de hand van de mentaliteit van mensen die in algemene zin veranderd is, het probleem wordt zo aan ‘de maatschappij’ geadresseerd.

In hun verhalen nuanceren geïnterviewden dit vermeende beeld door uit eigen ervaringen te putten. Ook op andere manieren relativieren zij de situatie rond agressie tegen hun beroepsgroep. In hun vertelling zijn niet de ambulancemedewerkers zelf voornaamste ‘bezitter’ van het probleem, maar spreken de geïnterviewden over het probleem vanuit de presentatie van de media en publieke percepties.

#### **Berichten in de media**

Na het stellen van de startvragen ‘wat verstaat u onder agressie tijdens de uitvoering van het werk?’ en ‘heeft u zelf (of collega’s) met agressie tijdens uw werk te maken?’ weiden bijna alle geïnterviewden spontaan uit over berichtgeving over het onderwerp in de media. Hierbij is niet expliciet gevraagd naar mediale aandacht of de publieke discussie.

- 1.1 *‘Dat is koren op de molen voor de media, alles dat aandacht krijgt dat groeit’* (1)
- 1.2 *‘Er zijn incidenten die worden breed uitgemeten’* (2)
- 1.3 *‘Paar incidenten, die komen in het nieuws, dat wordt dan uitvergroot in media’* (6)

Deze ambulancemedewerkers doen afstand van de presentatie van het probleem door media. Gebruik van de termen ‘groeit’, ‘breed uitgemeten’ en ‘uitvergroot’ wijst erop dat door media het probleem van agressie groter wordt gemaakt dan dat het volgens ambulancemedewerkers is.

Media worden hier niet als directe verantwoordelijken voor agressie beschouwd, wel zijn ze verantwoordelijk voor de onjuiste wijze waarop het probleem gepresenteerd wordt. Deze effecten van media worden als onvermijdelijk beschouwd; immers *'alles dat aandacht krijgt dat groeit'* (voorbeeld 1.1).

### **Media en publiek**

De geïnterviewden schrijven onjuiste beeldvorming bij het publiek toe aan de media-aandacht. Zodra gevraagd werd naar communicatie over het onderwerp vertelden geïnterviewden regelmatig aangesproken te worden door derden. Het publiek denkt dat ambulancemedewerkers veel met agressie te maken hebben.

- 1.4 *'Er is veel aandacht voor, mensen nemen dat over. Het publiek is bezig met wat er in de krant staat. Daardoor is een vertekend beeld ontstaan'* (6)
- 1.5 *'Mensen denken dat we de hele dag bedreigd worden, maar dat is niet zo'* (4)
- 1.6 *'Heel veel mensen die we ophalen, of familie die beginnen erover. Zo van 'nou jullie zullen dat wel herkennen'. Kom je bij een vechtschool, voor vechtsporten, 'nou dat is misschien handig voor jullie'. Je merkt dat het publiek er meer mee bezig is'* (6)
- 1.7 *'Het is meer de publiciteit die daar ophef over maakt. Het is onze eigen keuze hoe daarmee om te gaan'* (4)

Ook hier distantiëren ambulancemedewerkers zich van het beeld van agressie dat bij anderen bestaat. Met de uitspraken *'vertekend beeld'*, *'dat is niet zo'* en *'het publiek is er meer mee bezig'*, geven geïnterviewden aan dat het probleem volgens het publiek groter is dan voor ambulancemedewerkers zelf. Dit wordt benadrukt door een onderscheid tussen de 'wij' en 'zij'-groep. Woordkeuze als *'het publiek'* en *'mensen'*, refereren aan een groep van anderen, 'zij' die denken dat agressie een probleem is. Met *'denken dat we'* en *'onze eigen keuze'* wordt, door een individuele ambulancemedewerker, namens een eigen ('wij') groep gesproken: de groep van ambulancemedewerkers. Ook gebruik van citaten in voorbeeld 1.6. duiden op onderscheid in groepen. Direct citeren is een wijze om afstand te creëren tussen eigen persoon of groep en het gezegde van een ander(e) groep.

Het ontstaan van agressie wordt geadresseerd, dat wil zeggen, toegeschreven, aan de media. Uit de volgende uitspraak blijkt dat, volgens geïnterviewde, het voor sommigen aantrekkelijk kan zijn om in de krant te komen. Door dit effect worden media beschouwd als stimulators voor agressief gedrag.

- 1.8 *'Als we gek doen komt in de krant, en dat klopt, dat komt in de krant, let maar op. En dat is ook zo'* (4)

Geïnterviewde spreekt hier vanuit het perspectief van betrokkene, wat een argumentatiestrategie is om aan te tonen dat hij weet wat in de dader omgaat. Het gelijk van zijn uitspraak onderstreept hij tevens door te zeggen *'dat klopt'* en *'en dat is ook zo'*.

Geïnterviewde evalueert betrokkene negatief, 'gek doen' is aanduiding van afwijkend gedrag. De uitspraak 'gek doen' is een eufemisme voor 'agressie'. Door deze woordkeuze wordt de ernst van agressie afgezwakt door deze geïnterviewde.

Bij vragen over communicatie maken geïnterviewden kenbaar dat, wanneer zij met collega's over het probleem spreken, dat vooral naar aanleiding van berichtgeving in de media gebeurt.

1.9 *'We hebben het er wel eens over. Maar niet echt over wat we meemaken, want dat is dus niet zoveel. Wel over wat in de media gezegd wordt'* (5)

In citaat 1.9 werkt geïnterviewde toe naar de uitspraak over mediale berichtgeving. In de aanloop daarvan onderbelicht hij op actieve wijze ('wel eens' en 'niet echt') communicatie met collega's naar aanleiding van eigen ervaringen. Hij onderschrijft daarmee dat er niet veel ervaringen zijn.

1.10 *'Wel eens als er ergens anders iets is gebeurd. Dan worden vragen gesteld: moeten wij niet pepperspray? Of een kogelvrij vest? Maar dat is ook weer puur door de publiciteit Je zet de T.V. aan en je hoort erover. "Ambulancemedewerker opnieuw bedreigd" of "het kabinet zegt er moet harder gestraft worden"'* (4)

Met de uitspraak dat gestelde vragen 'puur door de publiciteit' komen, zegt deze geïnterviewde met andere woorden dat eigen ervaringen met agressie voor ambulancemedewerkers geen aanleiding zijn om aan de eigen veiligheid te twijfelen. Hiermee wordt de ernst van het probleem voor henzelf ontkend.

Enige verontrusting bestaat wel onder ambulancemedewerkers. Hoewel hij het relativeert, adresseert geïnterviewde 4 verontrusting onder ambulancemedewerkers aan publiciteit, incidenten van agressie en reacties vanuit de politiek. Geïnterviewde geeft aan 'dan worden vragen gesteld', maar laat in het midden wie dat doen. Impliciet zegt hij zelf niet tot de groep van 'vragenstellers' te behoren.

Geïnterviewde 1 vertelt dat hij voor het regionale omroepstation RTV Utrecht zijn verhaal gedaan heeft over agressie tegen ambulancepersoneel.

1.11 *'Wel heb ik zelf een keer een reactie gegeven voor RTV Utrecht. Ook daar heb ik een en ander proberen te nuanceren'* (1)

Deze geïnterviewde toont het belangrijk te vinden 'een en ander te nuanceren'. Dit wijst op het onjuiste beeld van agressie dat volgens ambulancemedewerkers door media gepresenteerd wordt. Hij maakt kenbaar de verantwoordelijkheid te hebben om te nuanceren wanneer mogelijk. Dit draagt bij aan een positieve zelf-presentatie van de groep van ambulancemedewerkers.

## Mentaliteitsverandering

In de interviews is gevraagd naar redenen voor betrokkenen om agressief gedrag te vertonen. Binnen het adresseringsrepertoire worden als oorzaken voor agressie kenmerken van betrokkenen genoemd.

- 1.12 *‘De hufterigheid is er wat meer. Het respect is minder. Ik heb wel het idee dat mensen meer mondiger zijn geworden. Ik wil dit, ik wil dat, fysiek en verbaal meer krachttermen. Ja, de remmingen zijn weg. Mensen zijn mondiger, dus bemoeien zich vaker ermee. Dat is denk ik een grote factor bij het agressieve gedrag’* (8)
- 1.13 *‘Het lijkt wel alsof er wat minder respect voor een hulpverleners is. Dat je minder je werk kunt doen. In je werkruimte staan er mensen omheen, die bemoeien zich ermee. (...) Mensen zien zichzelf meer als consument’* (7)
- 1.14 *‘Het past wel in de tijd van nu dat mensen geneigd zijn hun ongenoegen te uiten. Vroeger was dat toch wel iets anders, dan gebeurde dat niet zo snel’* (2)

Mensen zijn *‘hufteriger’* en *‘mondiger’*. Ze hebben minder respect voor hulpverleners en zijn geneigd snel hun ongenoegen te uiten. Volgens uitspraak 1.13 zien mensen zichzelf *‘meer als consument’*. Deze beschrijving van betrokkenen suggereert tevens hoe betrokkenen ambulancemedewerkers zien. Hulpverlening wordt geschetst als een meer *‘zakelijke transactie’*, waarbij mensen eisen stellen aan de functie-uitvoering van ambulancemedewerkers.

De genoemde gedragsaspecten blijken volgens het gebruik van de vergelijkende termen *‘meer’*, *‘mondiger’* en *‘meer als consument’* verergerd. Er is nu meer sprake van dergelijk ongewenst gedrag dan vroeger. Gezegd wordt *‘het past wel in de tijd van nu’* (voorbeeld 1.14). Geïnterviewde in voorbeeld 1.14 geeft aan dat *‘het uiten van ongenoegen’* staat voor heersende normen in de samenleving. Gebruik van de termen *‘hufterig’* en *‘mondiger’* impliceren dat de mentaliteitsverandering vooral om toename van verbale agressie gaat.

Agressief gedrag wordt door de geïnterviewden deels verklaard met een mentaliteitsverandering van *‘mensen’*: *‘vaker mee bemoeien’* en *‘minder respect’* (voorbeelden 1.12 en 1.13). Door woordkeuze wordt weer onderstreept dat de geïnterviewden agressie niet willen uitvergroten en dus eerder kiezen voor voorzichtige typering, bijvoorbeeld in *‘eerder ongenoegen uiten’* (voorbeeld 1.14). Alle respondenten leggen in de beschrijving van de mentaliteitsverandering een vergelijking tussen nu en vroeger. De eigenschappen van betrokkenen worden door geïnterviewden voorzichtig negatief geëvalueerd. Het belemmert de ambulancemedewerkers tijdens de uitvoering van hun werk (voorbeeld 1.13: *‘minder je werk kunt doen’*).

Geïnterviewden beschrijven betrokkenen consistent als *‘mensen’*. In voorbeeld 1.12 wordt een onpersoonlijke zinsconstructie gebruikt: *‘de remmingen zijn weg’*. Hierbij wordt niet uitgewijd over wie het gaat (*‘mensen’*), en verantwoordelijkheden worden niet genoemd.

Hiermee presenteren ambulancemedewerkers zich neutraal ten opzichte van betrokken. Zij veroordelen of verontschuldigen betrokkenen niet.

De geïnterviewden gebruiken in hun verhalen veel praktijkvoorbeelden ter illustratie. In de volgende uitspraken is te zien hoe ambulancemedewerkers ondervinden dat de mentaliteit van mensen veranderd is.

- 1.15 *'Mensen zijn assertiever, denken dat ze sneller wat mogen zeggen. Bij reanimatie op Hoog Catharijne liep ik met alle spullen op de brandcard, en dan loopt er iemand langs die zegt in het voorbij gaan "nou als dat zo snel gaat dan issie al dood", uit het niets. Dus dan loop ik weer verder, en denk "ok, prima". Politie die erbij was begon gelijk de man aan te spreken. En dan denk ik nou, laat maar afglijden' (6)*
- 1.16 *'Laten we zo zeggen: toen ik een klein jochie was, en we waren aan het voetballen, en er gebeurde wat, je trapte een bal bij iemand in de tuin en er kwam zo'n kerel van 35 achter je aanrennen, omdat hij dat niet wilde omdat hij voor de 30e keer de bal in de tuin had en al z'n plantjes geknakt, nou dan maakte je toch wel dat je wegkwam. Nu wordt er gebeld en er staan ineens 35 vriendjes. Ik denk dat de mentaliteit anders is, en dat dat toch wel een beetje opvoeding is' (5)*

Geïnterviewde 6 denkt *'nou, laat maar afglijden'* (voorbeeld 1.15) en creëert daarmee afstand tussen hem en betrokkene. Hij maakt duidelijk onderscheid tussen zijn eigen houding en die van de politie.

In uitspraak 1.1 registreert deze ambulancemedewerker een verschillende mentaliteit van mensen hedendaags ten opzichte van vroeger. De achterliggende veronderstelling is dat 'vroeger alles beter was', wat tevens geldt voor opvoeding van kinderen waarbij ouders verantwoordelijk zijn voor het bijbrengen van normen. Geïnterviewde 5 gebruikt een retorische strategie van 'overdrijving', waardoor de kern van zijn uitspraak (het verschil tussen vroeger en nu) extra benadrukt wordt. Met zijn nauwkeurige beschrijving (gebruik van cijfers) versterkt hij de attributie van agressie aan mentaliteitsverandering.

Interessant aan deze typering van de mentaliteitsverandering binnen het adresseringsrepertoire is, dat hiermee impliciet en indirect wordt verwezen naar een ander normbesef in de samenleving ten opzichte van vroeger. Hieruit zou de voorzichtige conclusie kunnen worden getrokken dat met deze probleemdefinitie ook een deel van de verantwoordelijkheid voor het probleem bij opvoeding en onderwijs in een bredere context van maatschappelijke ontwikkelingen wordt gezocht. (dat doet geïnterviewde in 1.16 ook, maar met understatement: 'een *beetje* opvoeding').

De effecten van de huidige mentaliteit van mensen zijn niet alleen merkbaar in de ambulancesector. Geïnterviewde 2 vertelt:

1.17 *'Elke sector heeft te maken met agressieve mensen. Neem de situatie met buschauffeurs, die hebben er ook veel mee van doen'* (2)

Dit is een wijze om het probleem te relativëren en zich te verplaatsen in anderen. Geïnterviewde doet afstand van het probleem; anderen hebben er immers ook last van.

### **Samenvatting van het 'adresseringsrepertoire'**

Het adresseringsrepertoire gaat vooral over oorzaken van agressie. Daarmee worden indirect betrokkenen gepresenteerd. Door uitvergroting en overdrijving van geïnterviewde ambulancemedewerkers wordt de rol van de media benadrukt. Alle geïnterviewden leggen causale verbanden tussen de werking van media en de presentatie en het ontstaan van agressie.

In hun adressering van de media relativëren de ambulancemedewerkers agressie. Gesproken wordt vanuit vooronderstellingen over de werking van de media, waaruit zowel relativering- als acceptatie blijkt. Uit hun woordkeuze is ook afzwakking van de agressie op te maken. Agressieve gedragingen worden beschreven als *'incidenten'* en *'gek doen'*. Dit afzwakken van agressie wordt unaniem gedaan en kan daardoor opgevat worden als eigenschap van de groep van ambulancemedewerkers. De heersende norm om het probleem niet uit te vergroten verklaart mogelijk waarom zij niet uitgesproken met collega's over eigen ervaringen communiceren. Ze geven echter aan dat zij dat wel doen dat naar aanleiding van berichten in de media over agressie (anders kan het lijken of ze het doen als zij zelf aandacht krijgen).

De relativering van de agressie is ook terug te vinden in de adressering van het probleem aan de maatschappij. De mentaliteit van mensen is veranderd. Ook in andere sectoren heeft men te maken met mensen die mondig en veeleisend zijn. Door middel van het adresseringsrepertoire realiseren de ambulancemedewerkers met andere woorden een lichte distantiering ten opzichte van de eigen positie ten opzichte van het probleem en ontkennen zij, door middel van stijlenmerken en woordkeus die afzwakking en understatement realiseren, de ernst van het probleem.

Agressie is geen probleem voor ambulancemedewerkers, maar een probleem voor de hele maatschappij. Verantwoordelijkheden worden daarbij toegekend aan *'mensen'*, bij wie de mentaliteit en normen bestaan van onder andere mondig en veeleisend gedrag. De ambulancemedewerkers hebben echter een neutrale houding ten opzichte van *'mensen'*, waaruit blijkt dat er sprake is van noch veroordeling noch vrijpleiten van het gedrag van deze betrokkenen.



Voor beschrijving van het publiek wordt consistent de term '*mensen*' gebruikt. De geïnterviewde ambulancemedewerkers creëren in taalgebruik afstand tussen hun eigen groep en die van het publiek om hun standpunten te onderschrijven.

Een deel van de verantwoordelijkheid van het probleem wordt aan derden geattribueerd. Media zijn verantwoordelijk voor vergroting van het probleem door er aandacht aan te besteden. Ook wordt verantwoordelijkheid toegekend aan opvoeding en onderwijs, omdat kinderen normen aangeleerd moeten worden. Ambulancemedewerkers onderscheiden zich in hun houding ten opzichte van het probleem van politie, die directer reageren op agressie dan zij.

Een tegenstrijdigheid in dit repertoire is dat ambulancemedewerkers agressie relativeren en afzwakken, maar tegelijkertijd aangeven dat ze er last van hebben. Het belemmert hen tijdens de uitvoering van het werk. Daarnaast zorgt het voor enige verontrusting: naar aanleiding van berichten in media worden vragen gesteld over eventuele voorzorgsmaatregelen (dit gebeurt dus niet naar aanleiding van eigen ervaringen).

### **4.3. Het acceptatierepertoire**

In dit repertoire wordt agressie tijdens het werk verklaard aan de hand van beroepsspecifieke factoren voor de ambulancemedewerker. Geïnterviewden accepteren agressie als bijbehorend onderdeel van het werk.

Vooraf verklaren de geïnterviewden de agressie aan de hand van degene die agressief zijn, oftewel daders van agressie. Ten eerste presenteren zij deze personen niet als 'daders', maar als 'patiënten' met bijbehorende kenmerken. Daarnaast worden daders van agressie gepresenteerd als 'mensen' in het algemeen, met bijbehorende gedragsaspecten. Beide benaderingen worden nu beschreven.

In de verhalen van de geïnterviewden komt tot uiting dat de patiënten die agressief zijn vaak onder invloed zijn van alcohol en/of drugs. Nog vaker komt agressie door de psychiatrische achtergrond van patiënten waar de ambulancemedewerkers mee te maken te hebben. Ook deze patiënten kunnen volgens de geïnterviewden in een staat van ontoerekeningsvatbaarheid verkeren. Bij de vraag 'hoe gaan ambulancemedewerkers om met agressie?' beschrijven geïnterviewden dat de meeste agressie door deze patiënten gepleegd wordt.

- 2.1 *'Het is normaal dat sommige patiënten agressief zijn, gezien de psychiatrische patiënten die we vervoeren'* (1)
- 2.2 *'Het is normaal, je weet dat sommige patiënten gevaarlijk kunnen zijn'* (2)
- 2.3 *'Het merendeel van de incidenten is te verklaren doordat het om een psychische toestand gaat of bijvoorbeeld drank'* (10)
- 2.4 *'Ik denk dat je dat kunt verwachten. We hebben allerlei mensen in de ambulance, met allerlei ziektebeelden. Dat alleen al zorgt soms voor onrust'* (3)
- 2.5 *'Agressieve patiënten zijn vaak psychiatrische patiënten. Maar in dat geval is het het ziektebeeld, daar kun je weinig aan doen'* (6)

De uitspraken *'het is normaal'*, *'je weet dat'*, *'je kunt dat verwachten'* en *'daar kun je weinig aan doen'* duiden op acceptatie van agressie. De geïnterviewden verklaren en accepteren agressie vanuit hun eigen functie en de eigenschappen die daarbij horen.

In deze voorbeelden wordt het gedrag van agressievelingen verklaard door betrokkenen te definiëren. Deze worden *'patiënten'* genoemd met bijbehorende kenmerken: bijvoorbeeld *'psychiatrische patiënten'* en het gebruik van *'drank'*. Te zien is dat telkens gesproken wordt vanuit het *'je'* perspectief. De geïnterviewden spreken individueel namens de hele groep van ambulancemedewerkers waarvoor deze opvattingen geldend zijn. De functie van dit vertelperspectief is emotionele afstand scheppen ten opzichte van de persoonlijke ervaring c.q. impact. Er wordt niet vanuit persoonlijk perspectief gesproken. In andere uitspraken wordt wel vanuit de *'ik'*-vorm gesproken, waar geïnterviewden praktijkvoorbeelden gebruiken in anekdotische vorm.

- 2.6 *'Ik heb ook wel eens gehad dat ik in een supermarkt stond, in een kantine voor medewerkers. Daar hadden ze een meneer ingezet die niet goed aanspreekbaar was (geweest), maar dat bleek een commando te zijn. Die was net terug uit Bosnië toendertijd en zat met allerlei problemen. Die ging achter me aan, dus ik dacht 'het is goed, rennen! Wegwezen!'* (8)
- 2.7 *'Als iemand psychotisch is, en die heeft de FBI achter zich aan denkt ie, en die is daar angstig door, dan kan ik dat wel plaatsen'* (7)

Gebruik van praktijkvoorbeelden is een wijze om argumentatie kracht bij te zetten. In tegenstelling tot de vorige set aan uitspraken (waarbij het vertelperspectief *'je'* wees op emotionele afstand) is met vertelwijze juist sprake van een persoonlijke presentatie van het verhaal. Verder komt in uitspraak 2.6 impliciet een oplossing tot uiting: de keuze om te vluchten zodra agressie dreigt. Net als bij de vorige set aan uitspraken is ook hier sprake van definitie van agressievelingen. *'commando zijn'* of *'psychotisch'* duidt op een staat van *'ontoerekeningsvatbaarheid'* waardoor agressie kan ontstaan.

Naast psychiatrische ziektebeelden en drugs/alcohol noemen geïnterviewden emoties van patiënten in hun verklaring en acceptatie van agressief gedrag.

- 2.8 *'Mensen hebben altijd iets heftigs meegemaakt dus er is een bepaalde lading'* (6)
- 2.9 *'Het is ook de beleving van de mensen natuurlijk. Ik kan het me wel voorstellen als het je eigen familielid betreft. Dat je door bezorgdheid ook anders kunt reageren'* (8)
- 2.10 *'Het is gewoon dat je dat begrijpt. Als mijn kind onwel wordt wil ik ook dat de ambulance er snel is'* (10)

Hierbij wordt niet direct verwezen naar agressie, wel worden emoties van patiënten als verklaring gezien voor hun gedrag. De geïnterviewden laten door deze vage woordkeuze in het midden welk gedrag dat is. Tot uiting komt acceptatie vanuit de eigen functie. Mensen waarmee ambulancemedewerkers werken hebben 'altijd iets heftigs meegemaakt' (voorbeeld 2.8). Met de uitspraken tonen geïnterviewden zich begripvol ten opzichte van betrokkenen. Ze betrekken de situatie op zichzelf en gebruiken afwisselende persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden ('ik', 'mijn kind' en 'je eigen familie'). De geïnterviewden spreken vanuit inlevingsvermogen en accepteren zo het gedrag van patiënten en hun omgeving.

Een andere factor van agressie waarvoor de ambulancemedewerker 'als hulpverlener en professional' begrip verklaart te hebben, is het moment en wijze waarop de ambulancemedewerkers in contact komen met patiënten. In de ambulancezorg gelden strakke protocollen ten aanzien van hulpverlening. Aan een verzoek om een ambulance wordt alleen bij een medische indicatie gehoor gegeven. Ter plaatse maken ambulancemedewerkers vervolgens zelf een inschatting van de benodigde zorg en patiënten worden niet per definitie naar een ziekenhuis vervoerd. Zij (en hun omgeving) verwachten vaak wel ingestuurd te worden, de volgende praktijkvoorbeelden laten dit zien.

- 2.11 *'Mensen vragen een ambulance maar die krijgen ze niet van de meldkamer, die geven daar geen indicatie voor. Die blijven terugbellen. Daar beginnen de dreigingen al. Uiteindelijk wordt er een auto naartoe gestuurd, wij krijgen het dan ook nog eens over ons heen. Als wij dan besluiten om ze niet mee te nemen omdat er eigenlijk weinig aan de hand is moet je dáár nog weer een keer overheen. Dan wordt het een opeenstapeling van gebeurtenissen'* (8)
- 2.12 *'Maar in sommige gevallen kan ik me bepaalde situaties wel voorstellen. Als je al het idee hebt dat je door de huisarts van het kastje naar de muur gestuurd wordt, en dan zeggen wij ook nog eens dat er niets aan de hand is, of in ieder geval niet iets dat zo acuut is dat het om 2.00 snachts opgelost moet worden'* (7)

In voorbeeld 2.11 spreekt geïnterviewde van 'mensen', dit is een neutrale definitie voor betrokkenen. In de verdere uitspraak komt verontschuldiging voor het gedrag van deze mensen tot uiting. Ook hier geldt gebruik voor praktijkvoorbeelden als persoonlijke benadering van betrokkenen. In uitspraak 2.11 worden feitelijkheden opgesomd waaruit een vanzelfsprekendheid en acceptatie voor de situatie blijkt. Geïnterviewde 7 (voorbeeld 2.12) spreekt op actieve wijze vanuit persoonlijk perspectief met 'als je al het idee hebt' en 'dan zeggen wij ook nog eens'.

Een andere wijze waarop acceptatie tot uitdrukking komt is door middel van relativering. Dat gebeurt op de volgende manieren.

- 2.13 *'Elke sector heeft te maken met agressieve mensen. Neem de situatie met buschauffeurs, die hebben er ook veel mee van doen'* (2)
- 2.14 *'Daarnaast weet je dat er altijd mensen met een kort lontje tussen zitten. Dat hoort bij het beroep'* (3)

Geïnterviewde 2 (voorbeeld 2.13) argumenteert dat anderen er ook last van hebben en verkleint zo het probleem voor hemzelf. In uitspraak 2.14 zwakt geïnterviewde het probleem ook af, maar dan met het argument dat ambulancemedewerkers (met gebruik van 'je' spreekt hij namens een groep) weten dat het bij het beroep hoort. Geïnterviewde 3 verklaart agressie aan de hand van zijn eigen functie en kenmerken van betrokkenen.

Ambulancemedewerkers komen om medische hulp te bieden. Het uitvoeren van deze taak wordt beïnvloed door (dreigende) agressie, maar rekening houden hiermee hoort niet bij de taakomschrijving van de ambulancemedewerker. Wel hebben ambulancemedewerkers begrip voor emoties en specifiek gedrag van hulpvragers. De geïnterviewden spreken over dit paradoxale aspect.

- 2.15 *'Wij komen om een hulpvraag, willen hulp bieden. Dan ga je er van uit dat je dat op een veilige en nuttige manier kunt doen en dat men daar open voor staat om die hulpverlening te laten verrichten door ons. Dat wordt niet altijd zo opgepakt'* (4)
- 2.16 *'Daarnaast denken mensen het heel snel beter te weten. Dit moet, of dat moet. Terwijl je eerst wilt beginnen met de situatie van de patiënt in kaart te brengen. Want die heeft de hulp nodig'* (8)
- 2.17 *'Het is ook een beetje de omgekeerde wereld dat je als hulpverlener je af moet vragen hoe je het het beste kunt voorkomen. Dat je op je woorden moet passen, terwijl je komt om iemands leven te redden. Als je komt om te helpen verwacht je niet dat je voorzichtig moet zijn. Je komt daar voor je specifieke taak'* (7)

De tegenstrijdigheid tussen enerzijds begrip voor bepaalde emoties en gedrag, en anderzijds de beperkingen die agressie de hulpverlening oplegt wordt afgezwakt. De acceptatie van deze paradox is niet te herkennen in de inhoudelijke argumentatie maar in stijl van verwoording. Door *'dat wordt niet altijd zo opgepakt'* (voorbeeld 2.15.), *'een beetje de omgekeerde wereld'* en *'je verwacht het niet'* (voorbeeld 2.17) vergoelijken geïnterviewden de ernst van deze paradox door die zo neutraal mogelijk voor te stellen en te minimiseren. Ongeacht deze voorzichtige presentatie is er sprake van verontwaardiging. Gesproken wordt namens de groep van ambulancemedewerkers ('je' in plaats van 'ik'), waardoor geuite verontwaardiging niet aan de geïnterviewden persoonlijk kan worden toegeschreven.

De geïnterviewden presenteren en positioneren zichzelf binnen dit acceptatierepertoire als professionele werkers: hun focus ligt op de hulpvraag van patiënten en ze zijn taakgericht. Dat agressie desondanks voorkomt betekent dat daders van agressie deze positie van ambulancemedewerkers anders zien.

### **Samenvatting van het ‘acceptatierepertoire’**

In dit repertoire komt acceptatie van agressie op verschillende manieren naar voren. Geïnterviewden beargumenteren dat ze agressie kunnen verwachten en dat het vanzelfsprekend is. Het is een ‘normaal’ onderdeel van het beroep. De agressie wordt verklaard door eigenschappen van betrokkenen te definiëren. Mensen waarmee ambulancemedewerkers werken hebben agressiestimulerende ziektebeelden, gebruiken alcohol of drugs en hebben te maken met emoties.

De geïnterviewden benaderen betrokkenen op persoonlijke wijze door gebruik van bijvoorbeeld specifieke voornaamwoorden en vertelperspectieven en het aanhalen van praktijkvoorbeelden. Hiermee wordt begrip getoond en maken geïnterviewden kenbaar agressie tegen hun beroepsgroep te accepteren.

Acceptatie komt tevens tot uiting doordat geïnterviewden relativiseren. De argumentatie dat andere sectoren er ook mee te maken hebben, maakt het probleem voor ambulancemedewerkers slechts relatief: ‘gedeelde smart is halve smart’. Bovendien zijn er altijd mensen met een kort lontje. Agressie is voor ambulancemedewerkers te verwachten en daarom acceptabel. Ook door deze vergoelijking van agressie wordt het probleem door geïnterviewden verkleind en geaccepteerd.

In de beschrijvingen refereren geïnterviewden niet rechtstreeks aan agressie, maar spreken ze van bijvoorbeeld ‘een bepaalde lading’ (voorbeeld 2.8) of ‘anders reageren’ (voorbeeld 2.9.). Door deze formulering verzachten zij de agressie.

In dit repertoire positioneren ambulancemedewerkers zichzelf als professionele hulpverleners. Ambulancemedewerkers leggen verantwoording voor eigen handelen en uitspraken af vanuit kenmerken van hun functie. Ze zijn taakgericht en focussen zich op de zorgvraag van patiënten. Daarnaast hebben ze te maken met beperkingen die bij hun positie horen. Geïnterviewden rechtvaardigen eigen handelen door in de ambulancezorg geldende protocollen. Dat geïnterviewden niet direct verwijzen naar ‘agressie’ maar neutralere termen gebruiken draagt bij aan de positionering van ‘ambulancemedewerkers’ als groep van professionals.

De observatie dat ambulancemedewerkers daarentegen door betrokkenen soms niet als professionals gezien worden is één van de weinige punten binnen dit repertoire waaruit geen acceptatie maar eerder voorzichtige verontwaardiging spreekt. Dit is dan ook een tegenstrijdigheid binnen het acceptatierepertoire.

#### 4.4. Het verantwoordelijkheidsrepertoire

In dit repertoire komt tot uiting dat agressie tegen ambulancemedewerkers haar oorsprong heeft in factoren waar de ambulancemedewerker zelf invloed op heeft. Opmerkelijk hierbij is dat geïnterviewden verantwoordelijkheid voor agressie niet toekennen aan plegers, maar aan ambulancemedewerkers zelf. Geïnterviewden attribueren specifieke eigenschappen aan collega's, construeren daardoor subgroepen onder 'ambulancemedewerkers' en construeren in dit proces (zowel impliciet als expliciet) een beeld van zichzelf.

De geïnterviewden zijn gevraagd naar wat ze onder 'agressie' verstaan. Er wordt kenbaar gemaakt dat het ervaren van agressie vooral een gevoelskwestie is.

- 3.1 *'Ik denk dat heel erg is wat je eigen gevoel je zegt'* (5)
- 3.2 *'De een voelt zich snel bedreigd'* (4)
- 3.3 *'Niet iedereen is er gevoelig voor'* (9)
- 3.4 *'Bij steek- en schietpartijen voel je je soms niet prettig'* (7)
- 3.5 *'De een zou misschien wat sneller de pen pakken en zeggen ik voel me bedreigd, die man wilde me een klap geven. De ander zegt ik heb een tik gehad, nou ja'* (4)

Naar voren komt dat de ervaring van agressie subjectief is. Door 'menselijke' eigenschappen van ambulancemedewerkers is er geen universele opvatting. Uitspraken 'de een' (voorbeeld 3.2) en 'niet iedereen' (voorbeeld 3.3), duiden op onderscheid binnen de groep van ambulancemedewerkers. In uitspraak 3.5. heeft geïnterviewde het over 'de een' vs. 'de ander', waarbij 'de ander' positief gepresenteerd wordt. Hierbij is het aannemelijk is dat geïnterviewde met 'de ander' zichzelf bedoeld.

Ook geïnterviewde 7 laat zich niet gauw kennen. Met uitspraak 3.3 ontkent hij dat agressie impact op hem heeft. Hij gebruikt de meest extreme vormen van agressie als voorbeeld. Uit een andere uitspraak blijkt dat hij, ondanks zijn eigen hoge angstdrempel, collega's die sneller van agressie spreken niet veroordeelt maar juist begrijpt.

- 3.6 *'Wanneer voel je jezelf onveilig? Als dat zo is typeer ik het als agressie'* (7)

Daarnaast wordt bij de interpretatie van agressie eventuele eerdere ervaringen die een ambulancemedewerker met agressie kan hebben genoemd.

- 3.7 *'En wat je referentiekader is. Als jij al regelmatig wat dingetjes meegemaakt hebt of er wat minder makkelijk mee om kan gaan is het toch anders'* (5)
- 3.8 *'Je kan wel duidelijk zijn maar wel vriendelijk blijven denk ik. Maar ja dat is makkelijk gezegd als je zelf niet echt hiermee te maken hebt gehad'* (6)

Duidelijk wordt dat geïnterviewden zich inleven in collega's die wel ervaringen met agressie hebben en daarmee ook weer relativiseren. Agressie wordt beschreven als *'wat dingetjes'* (voorbeeld 3.7), waardoor de ernst ervan afgezwakt wordt. In plaats van *'minder makkelijk'*, had geïnterviewde 5 het *'met agressie om kunnen gaan'* ook als *'moeilijker'* kunnen verwoorden. Deze woordkeuze geeft aan dat het mogelijk is om makkelijk met agressie om te gaan. Ook de uitspraak *'duidelijk zijn maar vriendelijk blijven'* (voorbeeld 3.8) gaat over hoe met agressie om te gaan, en gaat er dus vanuit dat het te hanteren is.

Bij de vraag naar eigen ervaring met agressie maken alle geïnterviewden kenbaar zelf niet of amper met agressie te maken hebben. Alle geïnterviewden vertellen dat sommige collega's er wel veel mee te maken hebben.

- 3.9 *'Maar er zijn ook collega's die er wel regelmatig mee te maken hebben. Die zou ik zo aan kunnen wijzen'* (9)
- 3.10 *'Er zijn er die altijd problemen hebben, en er zijn er ook altijd die nooit problemen hebben. En daar ben ik er toevallig een van. Maar dat ligt net een beetje aan je eigen instelling'* (5)

Geïnterviewde 9 verantwoordt zijn uitspraak (voorbeeld 3.9) door te zeggen dat hij betreffende collega's *'zo aan zou kunnen wijzen'*. Volgens de medewerker in voorbeeld 3.10 bestaat er geen tussenweg: ambulancemedewerkers hebben *'altijd'* of *'nooit'* te maken met agressie. Collega's voor wie *'altijd'* geldt zijn daar zelf verantwoordelijk voor, het ligt tenslotte aan *'je eigen instelling'*. In uitspraak 3.10 wordt agressie beschreven als *'problemen hebben'*. Geïnterviewde laat in het midden door wie de problemen veroorzaakt worden. Het kan evengoed door plegers van agressie- als door ambulancemedewerkers komen. Ambulancemedewerkers hebben daarbij de verantwoordelijkheid het niet tot agressie te laten komen.

Zodra bleek dat geïnterviewden geen agressie ervaren maar collega's wel, is gevraagd waarom dat zo is. In de reacties daarop vertellen geïnterviewden over collega's en over zichzelf. De presentatie van zichzelf gebeurt zowel op impliciete- als op expliciete wijze.

- 3.11 *'Maar ik weet dat sommige ambulancemedewerkers iets uitstralen dat prikkelend is. Misschien een andere houding hebben dan ik'* (2)

Deze geïnterviewde presenteert zijn uitspraak als een feit (*'ik weet dat'*) en verantwoordt zich met deze manier van spreken voor zijn presentatie van 'anderen'. Hij heeft het over *'uitstralen'*, een eigenschap die iemand onbewust kan hebben. Hierdoor onthoudt hij zich van het rechtstreeks beschuldigen van collega's. Hij presenteert zichzelf als iemand die geen prikkelende uitstraling heeft (*'andere houding dan ik'*). Dit is een positieve zelf-presentatie naast een negatieve(re) presentatie van collega's die er wel mee te maken hebben. Het ervaren van agressie wordt hiermee gekoppeld aan het hebben van een niet juiste houding, iets waar je wel verantwoordelijkheid voor kan nemen.

Meerdere geïnterviewden uitten dat collega's uit de regio Amsterdam wellicht meer met agressie te maken hebben dan ambulancemedewerkers in de regio Utrecht. De volgende geïnterviewde verklaart het vermeende verschil aan de hand van een andere houding.

3.12. *'Misschien dat het voor sommigen wel een probleem is, in Amsterdam denk ik wel. We komen die broeders regelmatig tegen in ziekenhuizen en die hebben wel een andere houding hoor'* (3)

Deze ambulancemedewerker construeert de groep van 'ambulancemedewerkers in Utrecht' tegenover de groep van 'ambulancemedewerkers in Amsterdam'. In naam van zijn eigen groep evalueert hij ambulancemedewerkers in Amsterdam negatief door middel van attributie (*'andere houding'*). De waarachtigheid van zijn verhaal blijkt uit het gegeven dat ze de ambulancemedewerkers regelmatig tegen komen. Met andere woorden: zij kunnen weten dat er sprake is van een andere houding onder ambulancemedewerkers in Amsterdam.

De volgende uitspraak specificceert verschillen tussen geïnterviewden en betrokkenen.

3.13 *'Zij (collega's die wel met agressie geconfronteerd worden) raken sneller geïrriteerd. Die gaan in een gesprek de discussie aan. Als iemand mij een klootzak noemt, dan doe ik net alsof ik dat niet gehoord heb. Dan ga ik het gesprek gewoon verder. Niet iedereen doet dat, dan forceer je de boel toch eerder'* (9)

Geïnterviewde laat weten zelf niet geïrriteerd te raken en de boel niet te forceren. Hij doet afstand van de groep collega's die een andere aanpak hebben dan hijzelf. De groep van anderen wordt geconstrueerd door gebruik van *'zij'* en *'die'*. De woordkeuze *'forceren'* duidt op de verantwoordelijkheid die collega's zelf hebben in het voorkomen van agressie, agressie wordt verklaard door de opstelling van deze collega's.

In eerste instantie wordt in voorbeeld 3.13 gesproken vanuit het 'ik-perspectief (*'dan doe ik net alsof ik dat niet gehoord heb'*). De geïnterviewde schakelt daarna naar het 'je-perspectief' (*'dan forceer je de boel toch eerder'*).



Met gebruik van 'je' krijgt deze uitspraak een voorschrijvende lading, over de negatieve 'ander' (de ambulancemedewerkers die dit wel zouden doen). Deze ambulancemedewerker spreekt als individu namens de groep van ambulancemedewerker, voor deze groep is de opvatting van 'eigen verantwoordelijkheid' de geldende norm.

De volgende antwoorden hebben betrekking op de vraag 'hoe ambulancemedewerkers met agressie om moeten gaan'.

- 3.14 *'Praten met de mensen, open staan voor wat op je af komt. Natuurlijk wel grenzen stellen, maar het heeft vooral te maken met hoe je dat zelf aanpakt. Als ik ergens kom en een familielid blijft erop hameren dat we de patiënten vervoeren naar het ziekenhuis, dan neem ik die patiënt gewoon mee.'* (2)
- 3.15 *'Er is niemand die morgenavond<sup>1</sup> met een vervelend gevoel de stad in gaat. Morgen wordt gedronken, morgen is het feest en mensen kijken er eerder naar uit dan dat ze zeggen dat ga ik echt niet doen. Dat is hoe je er zelf instapt. Als je een vlinderstrikje omdoet, je doet gel in je haar en je maakt er wat leuks van, en vlaggetjes op je wangen, dan kom je op een hele andere manier binnen dan dat je daar tussen een stel dronken lui heel nuchter binnen stapt. Dan kun je heel weinig hebben. Dat is het spel wat je speelt. Het is een toneelstuk'* (4)

In deze twee uitspraken wordt opnieuw onderscheid binnen de groep van ambulancemedewerkers aangegeven. Geïnterviewde 2 (voorbeeld 3.14) hoort zelf bij de groep die bewust kiest voor het voorkomen van agressie. De verantwoordelijkheid die ambulancemedewerkers hebben in het voorkomen van agressie blijkt uit 'hoe je er zelf in stapt' (voorbeeld 3.15). Uit de presentatie van de praktijk als 'een spel' en 'een toneelstuk' (voorbeeld 3.15) blijkt dat ambulancemedewerkers controle kunnen hebben over situaties die zich voordoen. Ambulancemedewerkers zijn verantwoordelijk om dit spel zo te spelen dat agressie voorkomen wordt, zij houden de regie. Deze controle komt ook aan de orde in de volgende uitspraken.

- 3.16 *'En je kunt dat erger maken, door gelijk het haantje te zijn en op je strepen te staan, of je kijkt hoe de situatie is en hoe iemand reageert en je gaat daar op in'* (6)
- 3.17 *'Voel je niet altijd zo persoonlijk aangevallen. Als je het kan keren, zo van 'goh ik zie dat je boos bent', dan ebt meestal een heleboel al weg. Even laten ontladen en dan kun je er een gesprek mee beginnen'* (6)

Opvallend is de verschillende typering van betrokkenen. In de voorgaande set van uitspraken sprak men van 'mensen' (voorbeeld 3.14) en 'stel dronken lui'. Dit zijn afstandelijke, onpersoonlijke benaderingen. Uit uitspraken 3.16 en 3.17 blijkt dat controle over de situatie juist verkregen wordt door in de praktijk betrokkenen persoonlijk te benaderen. Daarbij worden tactieken van begrip en inlevingsvermogen gebruikt. Door dit verschil tussen beschrijving – en benadering van betrokkenen komt de eigen verantwoordelijkheid van ambulancemedewerkers om agressie te voorkomen nogmaals tot uiting.

Door een goede houding aan te nemen lukt het de geïnterviewden naar eigen zeggen om agressie te voorkomen. Uit hun antwoorden komt ook naar voren dat zij heel bewust hun eigen veiligheid voorop stellen. Zodra zij vermoeden in een situatie waarbij agressie gebruikt wordt te komen, wat resulteert in een voor hen onveilige situatie, verkiezen zij hun eigen veiligheid boven het uitvoeren van hun taak.

Dat het fenomeen agressie invloed heeft in de keuzes van ambulancemedewerkers tijdens werkuitoefening zagen we al eerder in voorbeeld 3.14. Daar geeft geïnterviewde aan agressie voor te willen zijn door juist de taak uit te voeren en de patiënt (zonder sprake van medische indicatie) te vervoeren naar het ziekenhuis.

- 3.18 *'We stappen niet overal zo naar binnen. Als er een schietpartij is in een kroeg dan is het fantastisch om die gewonde te willen helpen vanuit een Florence Nightingale-gedachte maar eerst kijken: kan ik daar naar binnen, kan ik daar veilig werken'* (4)
- 3.19 *'We zijn er wel op gericht en op getraind dat zodra je eigen veiligheid in gevaar komt, ga je gewoon niet. Dan wacht ik wel drie hoeken verder'* (7)
- 3.20 *'Die man was diabeet, die wilde dood. Dan hoef je geen heroïek te bedrijven, dan ga je even naar buiten en wacht je tot het arrestatieteam er is. Riskeer je dat wel, en ga je op de confrontatie af, dan is dat riskant'* (7)

Gesproken wordt vanuit het 'we' en 'je'-perspectief, wat wijst op een voorschrijvende norm die geldend is voor de hele groep van ambulancemedewerkers. Door de verwijzing naar 'Florence Nightingale' (voorbeeld 3.18) en de typering van het zoeken naar 'heroïek' (voorbeeld 3.20) als handelingen waarmee agressie in sommige situaties niet kan worden vermeden wordt rationeel handelen op basis van eigen veiligheid als legitieme strategie neergezet en gerechtvaardigd. Dat ambulancemedewerkers zelf verantwoordelijk zijn om het gevaar niet op te zoeken blijkt tevens uit 'riskeer' en 'riskant' (voorbeeld 3.20). Geïnterviewde 7 (voorbeeld 3.19) onderschrijft het belang van deze keuze door te overdrijven ('drie hoeken verder').

### **Samenvatting van het 'verantwoordelijkheidsrepertoire'**

Volgens dit repertoire zijn ambulancemedewerkers zelf verantwoordelijk voor de agressie die ze ondervinden. Enerzijds hebben sommige ambulancemedewerkers een benaderingswijze of houding die agressie in de hand kan werken. Hierbij worden ambulancemedewerkers verantwoordelijk gehouden voor oorzaken van agressie. Een andere mogelijkheid is dat ambulancemedewerkers kiezen voor het 'heroïsche' in plaats van hun eigen veiligheid.

In dit repertoire gaat het vooral over zelf-presentatie en presentatie van betrokkenen van agressie. De geïnterviewden vertellen over de wijze voor ambulancemedewerkers om met agressie om te gaan. In de presentatie van collega's door geïnterviewden is meer sprake van verontschuldiging dan van veroordeling.

Agressie wordt dan wel verklaard met kenmerken die zij aan collega's attribueren, maar in de argumentatie komt vooral begrip tot uiting. Men geeft aan dat agressie subjectief ervaren wordt. Omgaan met agressie kan moeilijk zijn door een hoge angstdrempel, ander referentiekader of ervaringen met agressie.

De geïnterviewden veroordelen collega's die agressie ervaren niet. Wel creëren zij in hun vertellingen duidelijk onderscheid tussen eigen houding en die van collega's. De uitspraken over collega's worden verantwoord met bewijs: *'ik kan zo aanwijzen wie (...)'* (voorbeeld 3.9) en *'ik weet dat sommigen (...)'* (voorbeeld 3.11). Oftewel: de geïnterviewden verzinnen het niet, hun uitspraken zijn op waarheid bewust.

Binnen de groep van 'ambulancemedewerkers' worden subgroepen gecreëerd. De eigen houding van geïnterviewden, en daarmee hun eigen positie, wordt positief gepresenteerd ten opzichte van de groep collega's die wel vaak met agressie te maken hebben. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen ambulancemedewerkers uit Utrecht en ambulancemedewerkers uit Amsterdam. Behalve persoonspecifieke oorzaken wordt agressie verklaart aan de hand van omgevingsfactoren.

In dit repertoire komt tot uiting dat ambulancemedewerkers controle hebben in kwesties van agressie. Agressie wordt beschreven als een spel dat gespeeld wordt, waarbij de medewerker verantwoordelijk is om dat spel goed te spelen. Ambulancemedewerkers hebben controle over agressie doordat ze het kunnen voorkomen en sturen. Ook in dit repertoire wordt de ernst van de agressie afgezwakt, met woordgebruik als *'een tik'* (voorbeeld 3.5) en *'wat dingetjes'* (voorbeeld 3.9).

## **4.5. Conclusie**

In de interviews hebben 10 ambulancemedewerkers verteld over het probleem rond agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf. Bij de analyse van de antwoorden is de volgende checklist gebruikt waardoor processen van betekenisgeving blootgelegd werden (zie ook par. 4.1).

1. Hoe zien ambulancemedewerkers zichzelf?

- Welke eigenschappen verbinden zij aan hun eigen rol/positie?

2. Hoe zien ambulancemedewerkers betrokkenen van agressie?

- Welke eigenschappen verbinden zij aan deze betrokkenen en hoe worden deze eigenschappen geëvalueerd?

3. Hoe positioneren ambulancemedewerkers zichzelf ten opzichte van betrokkenen en het probleem?

- Vanuit welk perspectief spreken zij over betrokkenen en over het probleem?

#### 4. Hoe beargumenteren ambulancemedewerkers hun visie op agressie?

- Welke oorzaken liggen volgens hen ten grondslag aan agressie?
- Wie of wat wordt verantwoordelijk gehouden voor agressie?
- Is bij deze toekenning van verantwoordelijkheid sprake van verklaring, veroordeling of verontschuldiging?

Aan de hand van een analyse van antwoorden op deze vragen zijn drie interpretatieve repertoires naar voren gekomen: het adresseringsrepertoire, het acceptatierepertoire en het verantwoordelijkheidsrepertoire. In de gesprekken hebben de geïnterviewden vanuit verschillende repertoires gesproken. Ze hebben vanuit hun positie als ambulancemedewerker naar verklaringen gezocht, hun eigen handelen verantwoord en al dan niet beschuldigingen uitgesproken naar actoren die betrokken zijn bij (de definitie van) het probleem.

Alle repertoires waren zichtbaar in de afzonderlijke interviews, dat wil zeggen dat iedere geïnterviewde in zijn vertelling uit zowel het adresserings-, als het acceptatie- en het verantwoordelijkheidsrepertoire putte. Aan de hand van het *adresseringsrepertoire* beargumenteerden de geïnterviewden over oorzaken van agressie en presenteerden zij betrokkenen. Het *acceptatierepertoire* gebruikten de geïnterviewden vooral voor argumentatie van oorzakelijkheid, zelf-presentatie en presentatie van betrokkenen. Het *verantwoordelijkheidsrepertoire* is voornamelijk gebruikt voor zelf-presentatie en presentatie van betrokkenen.

Onder de geïnterviewde ambulancemedewerkers is sprake van een zekere ontkenning van het probleem. Ondanks dat ambulancemedewerkers zich in hun uitingen distantiëren van het probleem, blijkt dat agressie in de praktijk hun taakuitvoering wel belemmert. Door agressie niet zozeer als een ‘probleem’, maar zo neutraal mogelijk als een ‘verschijnsel’ te benaderen, en niet te spreken over ‘daders’ maar over ‘patiënten’, door zichzelf niet te presenteren als ‘slachtoffer’ maar als verantwoordelijke professional die het verschil kan maken door zijn houding, maken ambulancemedewerkers het henzelf mogelijk hun dagelijkse taken uit te kunnen blijven voeren.

In het adresseringsrepertoire wordt de frequentie van agressie-incidenten ontkend. De ambulancemedewerkers doen afstand van in media en bij het publiek (‘mensen’) bestaande beeldvorming. Alle geïnterviewden leggen causale verbanden tussen de werking van media en het ontstaan van deze vertekende beeldvorming. Deze opvattingen zijn mogelijk gevoed door een algemener discours over vertekende media en beeldvorming.

Vanuit dit adresseringsrepertoire positioneren geïnterviewden zich als het ware 'buiten' het probleem en nuanceren zij de opvatting dat agressie vaak voorkomt. Onder ambulancemedewerkers speelt dan ook niet zozeer het probleem van agressie, maar meer de aandacht die andere partijen (media en ook mensen uit hun omgeving) voor het onderwerp hebben.

De geïnterviewden presenteren en positioneren zichzelf als professionele werkers. Hun focus ligt op de hulpvraag van patiënten en ze zijn taakgericht. Strategieën als verkleining, relativering (ook met het gebruik van stijkenmerken als understatement) en vooral acceptatie van agressie benadrukken dat ze standvastig zijn in het blijven focussen op hun taak. Dat agressie desondanks voorkomt betekent dat daders van agressie deze positie van ambulancemedewerkers anders zien. In de vertellingen over deze tegenstrijdigheid komt een lichte verontwaardiging tot uiting, zij doen afstand van de wijze waarop deze groep van daders hen percipieert.

Volgens geïnterviewden beschouwt de buitenwereld ambulancemedewerkers als gedupeerden van agressie. De geïnterviewden positioneren zichzelf echter niet als gedupeerden ten opzichte van het probleem. Zij blijken niet onder de indruk te zijn van agressie die ze tijdens het werk ervaren. Zij vinden agressie te verwachten en normaal gezien de aard van hun functie en accepteren het verschijnsel. Bovendien, zo wordt beargumenteerd, beschikken ambulancemedewerkers zelf over verantwoordelijkheid binnen het probleem, ze hebben mogelijkheden om agressie te voorkomen.

Bij het adresseringsrepertoire hoort ook de uitspraak van ambulancemedewerkers dat agressie amper voorkomt. De relativering is hier het grootst, zodat het verkeerde beeld wordt benadrukt. Binnen het adresseringsrepertoire wordt agressie dus genuanceerd en gerelativeerd, deze strategie is functioneel voor het repertoire. Volgens het acceptatie- en verantwoordelijkheidsrepertoire komt agressie wél voor in de praktijk. Tegenstrijdigheden kunnen bestaan omdat geïnterviewden in hun vertelling putten uit meerdere repertoires (de Koster, 2007).

Vanuit het *adresseringsrepertoire* vertellen geïnterviewden dat media invloed hebben op het ontstaan van agressie. Voor sommige daders is het aantrekkelijk om in berichtgeving van media genoemd te worden. Bij deze toekenning van verantwoordelijkheid wordt agressie causaal verbonden aan de eigenschappen van de media, en hierdoor verklaard.

Ook maatschappelijke kenmerken worden in verband gebracht met agressie. De mentaliteit van mensen is veranderd. Deze mentaliteitsverandering wordt in de interviews in verband gebracht met opvoeding. In de context van uitspraken over die mentaliteitsverandering worden negatieve evaluaties gedaan over het publiek. De ambulancemedewerkers presenteren zichzelf hier positief, door zich buiten de groep waaronder die bepaalde mentaliteit bestaat te positioneren.

Belangrijke oorzaken van agressie zijn aspecten die bij het werk van de ambulancemedewerker horen. Deze argumenten worden geuit binnen het *acceptatierepertoire*. Hier spelen zowel kenmerken van daders- als kenmerken van de ‘ambulancemedewerkers’ en hun functie een rol. De positie van ‘ambulancemedewerker’, waar vanuit geïnterviewden in deze argumentatie spreken, is de achtergrond om hun eigen visie op het probleem te kunnen verantwoorden (de Koster, 2007).

Binnen het acceptatierepertoire worden daders van agressie beschreven als ‘patiënten’. Ziektebeelden en emoties, waar agressief gedrag uit voort kan vloeien, worden door geïnterviewden aan hen geattribueerd. Een groot deel van de bestaande agressie komt voor bij patiënten met psychiatrische ziektebeelden. Geïnterviewden verklaren agressie ook aan de hand van de drank en drugs die daders gebruikt kunnen hebben. Daarnaast worden daders door geïnterviewden beschreven als ‘mensen’. Mensen hebben minder respect voor hulpverleners dan vroeger. In deze argumentatie is er tegenwoordig meer sprake van agressie in de ambulancesector dan vroeger. Andere oorzaken waarvoor geïnterviewden begrip en acceptatie tonen zijn dat mensen soms onrealistische verwachtingen ten aanzien van ambulancemedewerkers hebben, en dat het moment waarop ambulancemedewerkers op locatie arriveren, en het proces dat daaraan vooraf gaat, van invloed kan zijn.

In deze verklaringen worden aan daders eigenschappen geattribueerd die verband houden met agressie, maar ook aan de beroepsgroep van ‘ambulancemedewerkers’. In deze argumentatie is geen sprake van veroordeling. Geïnterviewden evalueren zowel eigenschappen van de eigen beroepsgroep, als die van daders, neutraal. In de toekenning van verantwoordelijkheden aan daders is bovendien sprake van verontschuldiging voor hun gedrag. Geïnterviewden tonen deze verontschuldiging door vanuit begrip en inlevingsvermogen te spreken.

Behalve vanuit eigenschappen van derden, daders en de functie van de beroepsgroep, attribueren geïnterviewden vanuit het *verantwoordelijkheidsrepertoire* het probleem aan kenmerken van individuele ambulancemedewerkers. Agressie kan voortkomen uit de houding die ambulancemedewerkers aannemen, en de keuzes die zij maken ten aanzien van hun eigen veiligheid (verantwoordelijkheidsrepertoire).

Aambulancemedewerkers blijken aldus controle te hebben in situaties van (dreigende) agressie. Geïnterviewden zien het werk als een ‘toneelstuk’ dat gespeeld wordt, waarbij ambulancemedewerkers verantwoordelijk zijn voor de wijze waarop ze hun eigen rol uitvoeren.

In dit verantwoordelijkheidsrepertoire beargumenteren geïnterviewden hun visie op oorzakelijkheid middels persoonlijke kenmerken van ambulancemedewerkers. Zij presenteren deze kenmerken als plichten en mogelijkheden die bij de positie van ‘ambulancemedewerker’ horen (vergelijk de Koster, 2007). Volgens geïnterviewden moet ambulancepersoneel patiënten open benaderen en niet gelijk op eigen strepen gaan staan. Ambulancemedewerkers kunnen hun veiligheid bevorderen door de juiste keuzes te maken. In sommige gevallen betekent dat het verkiezen van eigen veiligheid boven de strikte uitvoering van hun taak. Dan wordt gehoor gegeven aan het verzoek om een patiënt te vervoeren, zonder dat daar een medische indicatie voor bestaat. Een ander voorbeeld is de keuze om te ‘vluchten’ in plaats van zorg te verlenen, om zo zichzelf in veiligheid stellen.

Met deze presentatie construeren geïnterviewden de groep van ambulancemedewerkers die met agressie te maken hebben, maar waar zij zelf niet toe behoren. Zelf hebben zij nauwelijks- of geen ervaring met agressie, maar hun collega’s hebben dat wel. Deze collega’s worden niet veroordeeld. Geïnterviewden verontschuldigen de houding en keuzes van collega’s. Agressie wordt namelijk subjectief ervaren, waarbij verschil in referentiekader, angstdrempel en ervaring een rol speelt.

De geïnterviewden verklaren agressie aan de hand van eigenschappen die ze rechtstreeks aan collega’s attribueren. Ook op impliciete wijze worden agressieveroorzakende eigenschappen aan deze groep van collega’s toegekend. Zo blijft, zowel binnen de beroepsuitvoering- als in de context van de interviews, de groepsidentiteit van ‘ambulancemedewerkers’ actief behouden en het risico op persoonlijk gezichtsverlies beperkt (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

## **5. Betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het ministerie vergeleken**

### **5.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan ‘agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf’ (zie ook hs. 4) naast de betekenisgeving van het ministerie aan het probleem van agressie in de publieke sector (zie ook hs. 3) gelegd. Hoewel er verschillende type data zijn gebruikt, namelijk beleidsdocumenten en interviews, kunnen de overeenkomsten en verschillen in betekenisgeving worden bekeken op basis van de categorieën die bij de kwalitatieve analyse centraal staan.

### **5.2. Algemene probleemdefinitie**

Door geïnterviewde ambulancemedewerkers wordt het probleem van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf afgezwakt. Zowel de frequentie van agressie, alsmede de impact ervan, wordt genuanceerd. Het min. van BZK definieert agressie in de publieke sector, en ook specifiek tegen ambulancemedewerkers, juist als een zorgwekkende en urgente kwestie.

Het ministerie spreekt bovendien in algemene zin van een groeiend probleem. In de betekenisgeving van ambulancemedewerkers staat een huidige groei van incidenten niet centraal. Dit verschil in perspectief op het probleem komt tot uiting in de veronderstelling van het ministerie dat werknemers met een publieke functie ‘meer dan ooit’ overtuigd zijn van het belang van probleemaanpak, terwijl deze overtuiging niet uit de betekenisgeving van ambulancemedewerkers blijkt. Zij hebben immers een ‘ontkennende’ houding ten opzichte van het probleem, waarbij zij de ‘probleemstatus’ adresseren aan derden, de agressie accepteren vanuit hun positie als ‘ambulancemedewerker’ en weergeven zelf verantwoordelijkheid en controle bij het probleem te hebben.

### **5.3. Oorzaken en verklaringen**

In beide benaderingen bestaat causaliteit tussen individuele eigenschappen van daders en het probleem van agressie. Door zowel ambulancemedewerkers als het ministerie wordt gebruik van alcohol en drugs als belangrijke oorzaak gezien, het ministerie definieert deze kenmerken uitgebreider door ook het bekijken van geweldfilms en het bezitten van wapens te benoemen.



Allebei de bronnen argumenteren dat ook maatschappelijke kenmerken oorzaken zijn van de huidige situatie van agressie. Er is sprake van normvervaging in de samenleving, een mentaliteitsverandering van mensen en er is minder respect dan vroeger. Er is sprake van een nieuw probleem. Met name in de betekenisgeving van het ministerie staat de kwestie van normvervaging centraal.

Volgens zowel geïnterviewd ambulancepersoneel als het ministerie houdt gebrek aan respect van burgers verband met onbekendheid over de functie van publieke werkers. Het ministerie betreft de overheid hierbij; gebrek aan respect van burgers komt voort uit haar imago, en uit onwetendheid en onbegrip jegens overheid. Publieke werkers worden door burgers gezien als overheidsrepresentant. Geïnterviewde ambulancemedewerkers verbinden agressie of hun positie niet aan kenmerken van de overheid.

Ambulancemedewerkers zijn formeel gezien geen overheidsfunctionarissen. Omwille hun publieke taak worden zij in de context van dit onderwerp wel zo gepresenteerd. Mogelijkerwijs worden zij door het publiek gezien als ‘overheidsfunctionaris’ en komt sommige agressie in de ambulancesector, zonder dat medewerkers zich dat zelf realiseren, voort uit de negatieve houding van burgers ten opzichte van de overheid. Het is denkbaar dat het probleem van onbekendheid over hun functie en het imago van de overheid versterkt wordt doordat ambulancemedewerkers zichzelf buiten de groep van ‘overheidsfunctionarissen’ positioneren.

Zowel ambulancemedewerkers als het ministerie zoeken de oorzaak van het probleem bij kenmerken van de publieke taak. Volgens het ministerie hebben publieke werkers veelal te maken met uitingen van emoties, die versterkt worden door de te hoge verwachtingen die aan hen gesteld worden. Ook ambulancemedewerkers geven aan dat burgers soms onrealistische verwachtingen van hen hebben en te werken met ‘patiënten’ waarbij uitingen van emotie ‘normaal’ zijn. Ambulancemedewerkers noemen daarnaast functie-eigenschappen die kenmerkend zijn binnen de specifieke ambulancesector. Door het moment waarop zij verschijnen en het proces daaraan voorafgaand, kan agressie ontstaan. Bovendien komt een groot deel van de agressie tegen ambulancemedewerkers voort uit psychiatrische ziektebeelden van patiënten waarmee zij werken.

#### **5.4. Benadering van betrokkenen**

##### **Daders**

Uit de talige constructies die ambulancemedewerkers in de interviews gebruiken, blijkt dat zij zich neutraal positioneren ten opzichte van daders.

De eigenschappen van daders worden door geïnterviewden genoemd om het probleem te verklaren, en niet om hen te veroordelen. Daarnaast verplaatsen geïnterviewden zich in de positie van plegers van agressie. Geïnterviewde ambulancemedewerkers maken kenbaar dat zij zich ‘bepaald gedrag’ voor kunnen stellen als het hun eigen situatie betreft. Vanuit deze presentatie van daders, verontschuldigen geïnterviewden het gedrag van deze agressoren.

Ook in de argumentatie van het ministerie worden dadereigenschappen genoemd om het probleem te verklaren. In tegenstelling tot ambulancemedewerkers, positioneert zij zich niet neutraal of betrokken ten opzichte van daders, maar meer veroordelend. Door causale argumentatie wordt aan daders schuld aangerekend voor de vele negatieve gevolgen van hun gedrag. Het ministerie evalueert iedere vorm van agressie en geweld tegen publieke werkers negatief, in het bijzonder wanneer daders agressie instrumenteel inzetten en willen dat de publieke werker iets doet- of nalaat.

### **Publieke werkers/ambulancemedewerkers**

In beide perspectieven komt tot uitdrukking dat het probleem van agressie de kwaliteit van dienst- en hulpverlening aantast en dat het van invloed is op medewerkers persoonlijk. Geïnterviewde ambulancemedewerkers geven aan dat de agressie ze belemmert tijdens het werk. Aan de positie van ‘ambulancemedewerker’ verbinden geïnterviewden de verantwoordelijkheid om agressie te voorkomen, wat in de praktijk resulteert in het verkiezen van eigen veiligheid boven het strikt uitvoeren van de taak. In de interviews komt weliswaar acceptatie van het probleem tot uiting, geïnterviewde ambulancemedewerkers zwakken in hun taalgebruik de ernst van de agressie af, maar zij maken naar eigen zeggen geen agressie mee. Bovendien beargumenteren deze ambulancemedewerkers dat eventuele eerdere ervaringen van ambulancemedewerkers met agressie van invloed kan zijn op de interpretatie van ‘agressie’ en de omgang met het probleem.

Ook volgens de probleemdefinitie van het ministerie gaat agressie en geweld ten koste van de kwaliteit van hulpverlening in de publieke sector. Het ministerie attribueert, opnieuw met nadruk op de gevolgen de verantwoordelijkheid van de daders, aan publieke werkers mogelijk ‘levenslange’ impact, zodra zij blootgesteld worden aan agressie en geweld.

De wijze waarop het ministerie en ambulancemedewerkers de positionering van publieke werkers gebruiken in hun argumentatie verschilt. Het min. van BZK veroordeelt het probleem vanuit de positie van ‘publieke werkers’, zij acht agressie en geweld onacceptabel omdat het zich richt tegen deze groep. Ambulancemedewerkers weten, door zich juist als ‘ambulancemedewerker’ te positioneren, zich te identificeren met het probleem en zo de agressie te accepteren.

Ambulancemedewerkers positioneren zich niet zozeer als ‘publieke werker’, maar vooral als ‘ambulancemedewerker’. Juist de taak van ambulancepersoneel, ten opzichte van andere publieke functies, behelst kenmerken die ten grondslag liggen aan agressie en geweld. De accepterende en ontkennende houding die zij hebben ten opzichte van het probleem is dan ook nodig om hun dagelijkse werk uit te kunnen voeren. Het ministerie ziet bij haar definitie geen differentiatie van het probleem in de onderlinge sectoren, en evalueert elke agressie en geweld, ongeacht de specifieke taak, negatief.

In beide perspectieven wordt aan medewerkers met een publieke functie de plicht toegekend agressie, waar mogelijk, te voorkomen. Ambulancemedewerkers zijn verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid en die van anderen, en beschikken over mogelijkheden om agressie te voorkomen door te de-escaleren.

In tegenstelling tot in de betekenisgeving van het ministerie hebben ambulancemedewerkers, volgens geïnterviewden, verantwoordelijkheid in het ontstaan van situaties van agressie. Het ministerie argumenteert weliswaar dat gebrek aan respect een oorzaak kan zijn van het probleem, presenteert ‘respect’ als een wederkerig begrip, maar attribueert deze eigenschap in haar presentatie alleen aan burgers. In de interviews met ambulancepersoneel wordt verklaard dat sommige medewerkers een bepaalde houding aannemen, of iets uitstralen dat ‘prikkelend’ kan zijn.

Het ministerie presenteert ‘publieke werkers’ als groep van gelijkgestemden in de omgang met het probleem, terwijl ambulancemedewerkers zelf differentiatie in hun beroepsgroep creëren. Geïnterviewden doen dat door in hun uitingen subgroepen te construeren van medewerkers die wel- en niet met agressie te maken hebben en dit (althans gedeeltelijk) toe te schrijven aan een verschil in ‘houding’.

De interpretatie van ‘agressie’ door publieke werkers, wordt door zowel geïnterviewden, als het min. van BZK gedifferentieerd. De onduidelijke grens van het ministerie (vaagheid in definitie van wat wel of niet acceptabel is) laat ruimte voor de eigen interpretatie van publieke werkers. Ook volgens ambulancemedewerkers verschilt het per medewerker wanneer zij zich onveilig voelen; agressie is een subjectief ervaren fenomeen waarbij angstdrempel, referentiekader en eventuele ervaringen met agressief gedrag een rol speelt.

Geïnterviewde ambulancemedewerkers zien zichzelf als ‘professionals’, en kenmerken deze positie aan de hand van hun patiëntgerichtheid en de focus op het doelmatig uitvoeren van de taak. Zij creëren in de presentatie van zichzelf afstand ten opzichte van patiënten.

Uit hun vertellingen blijkt lichte verontwaardiging over het gegeven dat sommige daders van agressie hen niet als professionals zien. In de benadering van het publiek geven zij geen blijk van deze afstand, volgens geïnterviewden kan agressie voorkomen worden zodra zij niet meteen op eigen strepen gaan staan, maar 'het spel' meespelen.

Ook het ministerie presenteert publieke werkers op afstand van burgers, middels voorgeschreven gedragsregels worden burgers vermaand om zich goed te gedragen en de aanwijzingen van de 'professional' op te volgen. Hierdoor wordt aan publieke werkers gezag toegeschreven, waarmee burgers een onderschikte positie ten opzichte van publieke werkers hebben.

Tevens worden publieke werkers door het min. van BZK gepresenteerd als 'helpers', hetgeen hen niet boven, maar juist gelijkwaardig aan het publiek stelt. Deze benaming presenteert publieke werkers als 'deel van hen'. Een verklaring voor de presentatie van publieke werkers als zowel gezagshaber als onderdeel van het publiek, kan zijn omwille de argumentatie die ambulancemedewerkers hanteren: een gelijkwaardige benadering draagt bij aan het voorkomen van agressie.

#### **5.4. De rol van de media**

Er bestaan verschillende perspectieven op de positie van de media. Volgens beide bronnen is de publieke perceptie van agressie tegen ambulancepersoneel dat van een probleem. Ambulancemedewerkers houden media verantwoordelijk voor deze uitvergroete beeldvorming en zij distantiëren zich, in tegenstelling tot het min. van BZK, van deze beeldvorming. Voor het ministerie zijn media meer een 'bondgenoot', zij worden door het ministerie juist gebruikt als bron om de toename van het probleem te bewijzen.

In de probleemdefinitie van het ministerie veroorzaakt agressie en geweld tegen publieke werkers verontrusting onder het publiek. Het resulteert in toenemende onveiligheidsgevoelens in de maatschappij. In de argumentatie van ambulancemedewerkers zijn de media juist veroorzakers van de publieke verontrusting; media worden aansprakelijk gehouden voor het uitvergroten van het probleem in de berichtgeving. Volgens ambulancemedewerkers is het vertekende beeld dat het publiek heeft van het probleem tevens veroorzaakt door de geloofwaardige wijze waarop het ministerie de media presenteert. Ambulancemedewerkers houden daarnaast media verantwoordelijk voor het bevorderen van agressie vanwege hun 'agressieaanmoedigende' eigenschap; voor daders kan het aantrekkelijk zijn om in berichtgeving genoemd te worden.

## **5.4. Conclusie**

### **Overeenkomstige betekenissen**

Zowel geïnterviewde ambulancemedewerkers- als het ministerie zijn van mening dat het probleem van agressie invloed heeft op de taakuitvoering en publieke werkers persoonlijk. Oorzaken van het probleem worden door beide bronnen gezocht bij daders van agressie (persoonlijke kenmerken en gebruik van bepaalde middelen), bij ‘de maatschappij’ (een veranderende mentaliteit en gebrek aan respect van burgers) en de ‘publieke functie’ van ambulancemedewerkers (onbekendheid over deze functie, hoge verwachtingen die aan hen gesteld worden en emotionele uitingen). Beide bronnen wijzen naar opvoeding en informatie als oorzaak voor onbekendheid over de functie van ambulancemedewerkers en gebrek aan respect jegens hen.

In beide benaderingen hebben publieke werkers zekere controle over het probleem; zij beschikken over mogelijkheden om agressie te voorkomen en van hen wordt verwacht dat zo goed mogelijk te doen. De interpretatie van het begrip ‘agressie’ tussen medewerkers kan onderling verschillen.

Het ministerie presenteert ambulancemedewerkers als ‘professionals’, zo presenteren en positioneren ambulancemedewerkers zichzelf ook. Kenmerkend aan die positie is patiëntgericht te zijn met de focus op een doelmatige taakuitvoering, met zekere afstand tussen ambulancemedewerkers en het publiek. Naar burgers toe worden ambulancemedewerkers, door zowel het ministerie als de geïnterviewden, gepresenteerd als ‘gelijkwaardige’ ten opzichte van burgers. Dit draagt bij aan het voorkomen van agressief en gewelddadig gedrag.

### **Verschillende betekenissen**

Ambulancemedewerkers definiëren agressie in de ambulancesector niet als een probleem, terwijl het ministerie het probleem als zorgwekkend en urgent definieert. Het ministerie veronderstelt dat ook publieke werkers overtuigd zijn van de noodzaak om het probleem aan te pakken, terwijl ambulancemedewerkers zelf die behoefte niet uitdragen; zij accepteren het probleem.

Volgens het min. van BZK houdt agressie verband met kenmerken van de overheid, waarbij publieke werkers, als ‘representant’ van de overheid agressie ervaren. Dit gedrag is dan niet aan hen, maar aan de overheid gericht. Geïnterviewden beschouwen zichzelf niet als overheidsfunctionarissen maar wellicht doen burgers, zonder dat medewerkers zich dat realiseren, dat wel.

Ambulancepersoneel positioneert zichzelf als ‘ambulancemedewerker’, en niet als ‘publieke werker’, zoals het ministerie wel doet. Dit verschil in perspectief heeft invloed op zowel de wijze waarop oorzaken aan agressie worden toegeschreven; alsmede op de wijze waarop het probleem geëvalueerd wordt. Ambulancemedewerkers argumenteren oorzakelijkheid vanuit kenmerken die geldend zijn voor hun specifieke functie, bovendien hebben medewerkers zelf aandeel in het ontstaan van agressie. Het ministerie maakt geen evaluatief onderscheid tussen agressie binnen verschillende sectoren en acht alle agressie onacceptabel; terwijl ambulancemedewerkers juist vanuit hun specifieke taak de agressie weten te accepteren. Geïnterviewde ambulancemedewerkers verklaren en verontschuldigen het agressieve gedrag van daders, terwijl het ministerie hen op meer veroordelende wijze benadert.

Ambulancemedewerkers presenteren media vanuit een ander perspectief dan het min. van BZK. Geïnterviewden distantiëren zich van de media, door hen verantwoordelijk te stellen voor de vertekende beeldvorming onder het publiek, en daarnaast voor het bevorderen van agressie.

Het ministerie gebruikt de media als bron om de toename van het probleem te bewijzen. Volgens het ministerie neemt door agressie in de publieke sector gevoel van onveiligheid in de samenleving toe. In de argumentatie van ambulancemedewerkers zijn media, die door het ministerie als ‘bondgenoot’ worden beschouwd, verantwoordelijk voor deze publieke verontrusting.

### **Strategie van zelf-presentatie en positionering**

Nu de betekenisgeving van ambulancemedewerkers en het ministerie, met name door processen van (zelf)positionering, zelf-presentatie en argumentatie, vergeleken zijn is duidelijk op welke punten er verschillen- en overeenkomsten bestaan. Bij deze vergelijking wordt zichtbaar dat ambulancemedewerkers en het ministerie zich verschillend positioneren ten opzichte van het probleem. In de argumentatie vanuit deze verschillende posities komen binnen de processen van betekenisgeving strategieën van zelf-presentatie en positionering tot uiting, die de verschillen tussen betekenisgeving in de twee bronnen deels kunnen verklaren.

Ambulancemedewerkers beargumenteren hun visie op het probleem vanuit een algemene strategie van relativering, ondanks dat agressie wel de taakuitvoering belemmert. Vanuit de positionering als ‘professional’, benaderen zij het probleem neutraal. Door niet over ‘daders’, maar over ‘patiënten’ te spreken, zichzelf niet te presenteren als ‘slachtoffer’ maar als verantwoordelijke professional, die verschil kan maken door zijn eigen houding, maken ambulancemedewerkers het henzelf mogelijk hun dagelijkse taken uit te kunnen blijven voeren. De positionering en zelf-presentatie als ‘professional’ is een strategie om het probleem te kunnen verklaren en te accepteren. Mogelijk maakt deze strategie deel uit van een ‘sociale code’ onder de groep van ambulancemedewerkers.

Behalve in de beroepsuitvoering, is deze positieve zelf-presentatie functioneel in de context van de interviews; het voorkomt gezichtsverlies en behoudt de positieve identiteit van de groep van 'ambulancemedewerkers' (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

Ook de verklaringen en de argumentatie van het ministerie over het probleem zijn te plaatsen in een strategie van zelf-presentatie en positionering. Via de argumentatie van beleidslegitimering presenteert het ministerie zichzelf positief: als verantwoordelijke niet alleen voor de slachtoffers, maar ook voor de andere groepen die schade ondervinden, als 'geloofwaardig', en niet alleen als verdediger van eigen belangen want het verdedigt ook de belangen van werknemers en werkgevers. De algehele probleemdefinitie als 'probleem dat aangepakt moet worden' draagt bij aan de positionering van het ministerie als 'probleemoplossers' (vergelijk Stone, 1989).

## 6. Conclusie

In voorgaande hoofdstukken zijn de data over betekenisgeving door politiek en ambulancemedewerkers afzonderlijk geanalyseerd en met elkaar vergeleken met gebruik van instrumenten uit de discours analyse. Nu is de taak hieruit de conclusies van dit onderzoek te presenteren aan de hand van de hoofd- en deelvragen die aan het begin van deze scriptie zijn gesteld.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

*‘Welke betekenis geven ambulancemedewerkers aan het onderwerp van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf en welke overeenkomsten en verschillen zijn er met de betekenis die door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan het onderwerp wordt toegekend?’*

### Deelvraag 1.

Om de betekenisgeving van het min. van BZK. aan het onderwerp te kunnen achterhalen is een analyse uitgevoerd van actieprogramma documenten van het ministerie. Tevens zijn in de analyse campagnes en activiteiten van informatieverstrekking (‘publieksgerichte initiatieven’) betrokken. De conclusie uit de analyse vormt het antwoord op de volgende vraag:

*‘Wat is de betekenisgeving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan het onderwerp van agressie tegen ambulancemedewerkers?’*

Deze analyse richt zich op *welke thema’s centraal staan* in de documenten van het ministerie en hoe het probleem van agressie *gedefinieerd en geëvalueerd* wordt. Gekeken is welke *verklaringen en oorzaken* van agressie tot uiting komen, de *beschrijving van betrokkenen* en welke *verantwoordelijkheden* het ministerie aan hen toekent. Daarnaast is gekeken naar welke *argumentatiestrategieën en causale verhalen* in de probleemdefinitie tot uiting komen. Volgens de theorie van Stone (1989) worden in beleidsdiscours argumentatiestrategieën ingezet om causaliteit te beargumenteren, en om (zelf)positionering, zelf-presentatie en beleidslegitimering te realiseren (zie ook hoofdstuk 2.)

Het min. van BZK evalueert iedere vorm van agressie en geweld negatief. Deze evaluatie van het probleem komt naar voren in het gebruik van verschillende synoniemen (‘overlexicalisation’) en andere uitdrukkingen die het ‘onacceptabele’ aspect, en niet verschillende verschijningsvormen of gradaties, van agressie en geweld benadrukken.



Betrokkenen worden gepresenteerd als ‘onderdrukkers en slachtoffers’. Dit past bij Stone’s (1989) causale verhaaltipe ‘intentional cause’, waarmee het ministerie daders op de meest directe wijze aansprakelijk stelt. Aan hen wordt zo verantwoordelijkheid voor de ‘levenslange’ impact van hun gedrag op publieke werkers toegekend.

Normvervaging in de samenleving is volgens het ministerie een oorzaak van het probleem. Dit thema, als ook het thema gebrek aan respect, staat centraal in de probleemdefinitie. In deze causale argumentatie wordt het probleem verklaard door sociale normen ter discussie te stellen (vergelijk Stone, 1989: 295). Het probleem wordt als nieuw gepresenteerd; aangegeven wordt dat vroeger geen sprake van gebrek aan respect was.

Respect wordt gepresenteerd als een wederkerig begrip, de eigenschap ‘gebrek aan respect’ wordt aan burgers toegekend. Het ministerie ziet een zekere onwetendheid en gebrek aan begrip voor de rol van publieke werkers, en de overheid in algemene zin bij burgers als oorzaak van het probleem. In deze argumentatie naar het verhaaltipe van ‘inadvertent cause’ is agressie en geweld het effect van beleid (Stone, 1989: 285), waarmee de overheid juist probeert een veilige samenleving te creëren, maar dat wordt door daders niet zo opgevat. Publieke werkers worden dan door burgers gezien als ‘overheidsfunctionaris’. De agressie en het geweld die zij ondervinden is niet tegen hen, maar tegen de overheid gericht.

Ook het imago van de overheid wordt in verband gebracht met agressie en geweld. Tot uiting komt dat niet alleen daders, maar ook ‘de overheid’ verantwoordelijkheid voor het probleem dragen. Door zich te richten op het genereren van bekendheid voor de taken van de overheid en verwerven van respect bij kinderen, impliceert het ministerie dat ook onderwijs en opvoeding verantwoordelijkheid dragen bij het probleem.

Causaal verband wordt gelegd tussen individuele eigenschappen van daders, persoonlijke achtergronden en de sociale en fysieke omgeving en kenmerken van de maatschappij. Specifiek wordt genoemd dat alcohol en drugsgebruik, het bekijken van geweldfilms en wapenbezit agressie en geweld kunnen veroorzaken. Alcohol/drugsgebruik en het bekijken van geweldfilms door daders kan agressie en geweld bevorderen. Agressie zou volgens deze argumentatie van ‘inadvertent cause’ (Stone, 1989) deels te voorkomen zijn door onderliggende problemen te bestrijden of te beheersen, waarbij niet alleen de dader, maar ook de samenleving en de overheid verantwoordelijkheid draagt.

De verantwoordelijkheid van daders wordt sterker gepresenteerd in de verklaring van het ministerie dat agressie en geweld door daders instrumenteel ingezet kan worden. Deze vorm van agressie en geweld wordt door het ministerie het meest nadrukkelijk negatief geëvalueerd.

Aan de hand van argumentatie van ‘bewezen doelmatigheid’, hetgeen past bij het causale verhaaltje ‘intentional cause’ (Stone, 1989: 290), kent het ministerie aan ouders directe verantwoordelijkheid toe.

Een andere oorzaak van het probleem volgens het ministerie is de maatschappelijke taak die publieke werkers hebben. Zowel eigenschappen van burgers als van publieke werkers worden hierbij genoemd. Werknemers hebben exclusieve bevoegdheden, en zeker als burgers te hoge verwachtingen van hen hebben, vertonen burgers emotie. In de definitie van het min. van BZK spelen bij ambulancemedewerkers ‘onbeheersbare’ emoties een belangrijke rol, daarmee toont het ministerie dat een deel van het probleem in de ambulancesector niet te voorkomen is.

Deze ‘onbeheersbare’ emoties evalueert het ministerie als acceptabel, van publieke werkers wordt begrip verwacht voor deze uitingen, maar agressief- en gewelddadig gedrag wordt niet getolereerd. Vooral verbale uitingen van emotie zijn moeilijk te onderscheiden van agressie en geweld. De vaagheid in definitie van wat volgens het ministerie wel of niet acceptabel is, laat ruimte voor de eigen interpretatie van publieke werkers.

Volgens het ministerie zijn publieke werkers verantwoordelijk voor het voorkomen van agressie en geweld. Het ministerie verwacht van publieke werkers dat zij burgers begripvol en met respect benaderen en, waar mogelijk, de-escalierend handelen.

In publiekscampagnes presenteert het ministerie publieke werkers als ‘helpers’, waarmee hun goede intenties en de positie van publieke werkers als ‘deel van het publiek’ uitgedragen wordt. Met de tevens gebruikte presentatie van publieke werkers als ‘professionals’, creëert het ministerie juist afstand tussen publieke werkers en burgers. In deze presentatie wordt de doelmatige taakuitvoering van medewerkers met een publieke functie benadrukt. Burgers worden aangesproken op hun gedrag en moeten de aanwijzingen van de ‘professional’ opvolgen. Publieke werkers worden zo gepresenteerd als gezaghebbers, waardoor burgers ondergeschikt aan publieke werkers zijn.

### **Beleidslegitimering en zelf-presentatie**

Het beleid legitimeert het ministerie met beschrijvingen van de negatieve gevolgen van het probleem, een thema dat centraal staat in de geanalyseerde documenten. Agressie en geweld heeft een negatief effect op publieke werkers, ooggetuigen, burgers, de overheid en de hele maatschappij. Deze invloed maakt ingrijpen noodzakelijk en legitimeert het gepresenteerde beleid. Tegelijkertijd positioneert het ministerie zichzelf hiermee als verantwoordelijke, niet alleen voor de slachtoffers, maar ook voor de andere groepen die schade ondervinden.

Agressie en geweld komt in frequente en toenemende mate voor, het min. van BZK onderbouwt deze observatie met verwijzing naar onderzoeken en berichtgeving in de media. Deze presentatie van het probleem dient om de objectiviteit ervan te onderstrepen, en maatregelen te presenteren als legitiem; met verwijzing naar betrouwbare bronnen profileert het ministerie ook zichzelf als ‘gelooftwaardig’. De doelmatigheid van het beleid wordt onderschreven door kwantificering van de doelstelling, tevens beroept het ministerie zich in haar argumentatie op het draagvlak voor de aanpak van het probleem: ook werknemers en werkgevers zijn overtuigd dat ingegrepen moet worden. Het ministerie presenteert zichzelf niet alleen als verdediger van eigen belangen want het verdedigt ook de belangen van werknemers en werkgevers; deze argumentatie ondersteunt het idee dat de aanpak is gerechtvaardigd. De algehele probleemdefinitie als ‘zorgwekkend probleem’ draagt bij aan de positieve zelf-presentatie van het ministerie als ‘probleemoplossers’ (vergelijk Stone, 1989: 295).

## **Deelvraag 2.**

Om de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan het onderwerp te kunnen achterhalen, zijn interviews afgenomen met tien ambulancemedewerkers die werkzaam zijn voor de Regionale Ambulance Voorziening provincie Utrecht (RAVU). De conclusie van de interviews vormt de beantwoording van de volgende vraag:

*‘Wat is de betekenisgeving van ambulancemedewerkers aan het onderwerp van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf?’*

De kwalitatieve analyse van de interviews was gericht op ‘discours als tekst’ (Bos, 2007), waarbij systematisch is gekeken naar patronen van argumentatie en representatie van ‘zelf’ en ‘anderen’. Deze zijn vervolgens geplaatst binnen een drietal ‘interpretatieve repertoires’ (Potter en Wetherell, 1987).

In de wijze waarop geïnterviewden taal gebruiken en causale verbanden leggen in hun uitspraken, komt tot uiting hoe zij *zichzelf* zien, hoe ze *betrokkenen van agressie* zien en hoe ze *zichzelf ten opzichte van betrokkenen en het probleem positioneren*. Daarnaast beargumenteren ze in termen van *oorzakelijkheid*, door oorzaken voor het probleem te noemen en verantwoordelijkheden toe te kennen op verklarende, veroordelende of verontschuldigende wijze.

Geïnterviewde ambulancemedewerkers relativeren de ernst van agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf aan de hand van verschillende strategieën. Zij adresseren de ‘probleemstatus’ aan derden (adresseringsrepertoire), accepteren de agressie door het te verklaren vanuit kenmerken van hun beroep (acceptatierepertoire) en ontkrachten de ernst ervan met de argumentatie zelf mogelijkheden te hebben om agressie te kunnen voorkomen (verantwoordelijkheidsrepertoire).

In het adresseringsrepertoire wordt het vóorkomen van agressie gerelativeerd. Geïnterviewden creëren in hun vertellingen afstand tussen de eigen positie ten opzichte van het probleem en die wijze waarop het publiek, geconstrueerd als groep van ‘anderen’, het onderwerp benadert, en positioneren zichzelf als het ware buiten het probleem. Voor hen is agressie tijdens het werk geen issue; meer speelt de aandacht die derden voor het probleem hebben. In het acceptatie- en verantwoordelijkheidsrepertoire wordt niet de frequentie of het vóorkomen van agressie ontkend, maar de impact die het heeft. Een verklaring voor deze tegenstrijdigheid is dat alle geïnterviewden uit de drie beschreven repertoires putten (vergelijk de Koster, 2007).

In het *adresseringsrepertoire* worden media verantwoordelijk gehouden voor de vertekende publieke perceptie op het probleem; deze opvattingen zijn mogelijkwijs gevoed door algemener discours over vertekende media en beeldvorming. Media dragen daarnaast verantwoordelijkheid voor het ontstaan van agressie vanwege hun ‘aanmoedigende’/‘aandachtschenkende’ eigenschap. Een andere in dit repertoire genoemde oorzaak is de veranderende mentaliteit van mensen. Deze mentaliteitsverandering houdt volgens geïnterviewden verband met veranderende opvoedingspatronen.

In het *acceptatierepertoire* wordt de agressie geaccepteerd omdat het verklaard kan worden vanuit de kenmerken van het beroep van ambulancemedewerkers. In dit repertoire worden daders gepresenteerd als ‘patiënten’, aan wie psychiatrische ziektebeelden (in veel gevallen van agressie de oorzaak), en emoties worden toegekend. Ook wordt causaliteit verklaard tussen gebruik van drank en drugs door daders en het ontstaan van agressie. Behalve als ‘patiënten’ worden daders gepresenteerd als ‘mensen’, met de eigenschap minder respect te hebben voor hulpverleners dan vroeger (hetgeen betekent dat het probleem van agressie groter is dan voorheen). Andere oorzaken die geïnterviewden noemen zijn de soms onrealistische verwachtingen ten aanzien van ambulancemedewerkers. Daarnaast kent de functie van ambulancemedewerkers specifieke restricties die agressie kunnen verklaren, zoals het moment waarop de ambulance arriveert en het daaraan voorafgaande proces.

In dit acceptatierepertoire wordt agressie vanuit dadereigenschappen, maar ook vanuit restricties van de functie verklaard. De aan daders en de eigen functie geattribueerde eigenschappen worden niet op veroordelende, maar op verklarende en verontschuldigende wijze ingezet in de toekenning van verantwoordelijkheid.

In het *verantwoordelijkheidsrepertoire* spreken geïnterviewden vanuit de positie van ‘ambulancemedewerker’, en argumenteren op grond van plichten en mogelijkheden die zij aan deze positie verbinden (vergelijk de Koster, 2007). Zo moeten zij, om agressie te voorkomen, patiënten open benaderen en gaan niet gelijk op eigen strepen staan. Soms wordt eigen veiligheid verkozen boven het strikt uitvoeren van de taak.

In deze argumentatie construeren geïnterviewden een groep van anderen (collega's) die wel met agressie te maken hebben, maar waartoe zijzelf niet behoren, zij ervaren geen agressie. Geïnterviewden presenteren zichzelf in dit verband positief ten opzichte van deze collega's.

Aan collega's worden niet op veroordelende- maar op verontschuldigende wijze agressieprovocerende eigenschappen, en daarmee verantwoordelijkheid geattribueerd. Geïnterviewden beargumenteren dat agressie en dreigende onveilige situaties subjectief ervaren wordt, en dat verschil in referentiekader, angstdrempel en ervaring hierbij van invloed is. Door deze verontschuldigende verklaring blijft de groepsidentiteit van 'ambulancemedewerkers' behouden (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

De geïnterviewden positioneren zichzelf als professionele werkers, en attribueren aan deze positie waar vanuit zij spreken, de eigenschappen taak- en patiëntgerichtheid toe. Dat in de ambulancesector agressie desondanks voorkomt, betekent dat daders ambulancemedewerkers anders zien. Geïnterviewden uitten lichte verontwaardiging hierover en distantiëren zich van deze geconstrueerde groep van daders en hun opvatting, maar nemen het met enige ironie aan als een voldongen feit.

Ondanks dat geïnterviewde ambulancemedewerkers zich via een algemene strategie van relativering distantiëren van het probleem, blijkt uit de interviews dat agressie wel de taakuitvoering belemmert. Door het 'probleem' neutraal te benaderen, en niet te spreken over 'daders' maar over 'patiënten', door zichzelf niet te presenteren als 'slachtoffer' maar als verantwoordelijke professional die controle heeft over situaties van agressie, maken ambulancemedewerkers het henzelf mogelijk hun dagelijkse taken uit te kunnen blijven voeren. De positionering en zelf-presentatie als 'professional' is een strategie om het probleem te kunnen verklaren en te accepteren.

Ook in de context van de interviews heeft zelf-presentatie een functie; aan de hand van bepaalde talige constructies presenteren geïnterviewden zichzelf positief en weten ze de groepsidentiteit van 'ambulancemedewerkers' te behouden (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

### **Deelvraag 3.**

Om de overeenkomsten en verschillen in betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het ministerie te ontdekken zijn beide constructies van betekenis vergeleken. Deze vergelijking is op basis van corresponderende thematische categorieën uit de afzonderlijke analyses.

*'Welke verschillen en overeenkomsten zijn te vinden in de betekenisgeving door ambulancemedewerkers en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties?'*

Geïnterviewde ambulancemedewerkers en het min. van BZK hebben verschillende perspectieven ten opzichte van het probleem. Ambulancemedewerkers gebruiken strategieën van relativering in argumentatie over zowel de frequentie- alsmede de impact ervan, terwijl het min. van BZK de kwestie juist als urgent en zorgwekkend definieert.

### **Oorzaken en verklaringen**

Door beide bronnen wordt causaal verband gelegd tussen individuele eigenschappen van daders en het probleem van agressie. Gebruik van alcohol en drugs wordt als belangrijke oorzaak gezien van agressief gedrag. Het ministerie hanteert een uitgebreidere specificatie want noemt ook het bekijken van geweldfilms en wapenbezit. Behalve persoonlijke kenmerken van daders, verklaren ambulancemedewerkers en het ministerie maatschappelijke veranderingen als oorzaak voor het probleem. Vooral het ministerie definieert de normvervaging in de samenleving en mentaliteitsverandering van mensen als oorzaak. Dat burgers minder respect dan vroeger hebben toont dat er sprake is van een nieuw probleem, zo argumenteren zowel ambulancemedewerkers als het ministerie.

Ook de onbekendheid van burgers over de functie van publieke werkers is in beide benaderingen een oorzaak. Het ministerie verbindt gebrek aan respect van burgers aan de overheid; een slecht imago en onwetendheid en onbegrip over haar functioneren is voor daders reden voor agressief gedrag. Publieke werkers worden in deze argumentatie van het ministerie gepresenteerd als ‘overheidsrepresentanten’, ambulancemedewerkers presenteren zichzelf niet zo. Mogelijkerwijs realiseren zij niet dat burgers hen wel zo beschouwen, officieel gezien zijn ambulancemedewerkers geen werknemer van de overheid.

Behalve de onbekendheid over de functie van ambulancemedewerkers, zijn er andere eigenschappen van de functie van ambulancemedewerkers die verband houden met het probleem. Zowel ambulancemedewerkers als het ministerie noemen uitingen van emoties van burgers/patiënten en de te hoge verwachtingen die zij van ambulancemedewerkers hebben. Ambulancemedewerkers noemen daarnaast eigenschappen die specifiek binnen de ambulancesector gelden: moment van verschijning, het proces daaraan vooraf en psychiatrische ziektebeelden zijn belangrijke oorzaken.

### **Benadering van betrokkenen**

Ambulancemedewerkers attribueren eigenschappen aan daders om hun gedrag te verklaren; daaruit blijkt geen veroordeling. Zij identificeren zich met agressoren en verontschuldigen hun gedrag door te spreken vanuit begrip en inlevingsvermogen. Het ministerie daarentegen presenteert daders op veroordelende wijze. Door causale argumentatie wordt de daders schuld aangerekend voor de vele negatieve gevolgen van hun gedrag. Het ministerie distantieert zich van dit gedrag en evalueert iedere vorm van agressie in de publieke sector negatief, met name als het doelmatig gepleegd wordt.

In beide benaderingen hebben ambulancemedewerkers mogelijkheden om agressie te voorkomen. In tegenstelling tot de betekenisgeving van het ministerie hebben ambulancemedewerkers, volgens geïnterviewden, ook verantwoordelijkheid in het ontstaan van agressie doordat zij een bepaalde houding uitstralen.

Het ministerie presenteert ambulancemedewerkers als ‘professionals’, zo presenteren en positioneren ambulancemedewerkers zichzelf ook. Aan die positie worden de eigenschappen ‘patiëntgerichtheid’ en ‘doelmatigheid’ geattribueerd, met een zekere afstand tussen ambulancemedewerkers en het publiek. Naar burgers toe worden ambulancemedewerkers, in beide perspectieven, gepresenteerd als ‘gelijkwaardige’ ten opzichte van burgers. Dit kan agressie en geweld voorkomen.

Ambulancepersoneel positioneert zichzelf als ‘ambulancemedewerker’, het ministerie positioneert hen als ‘publieke werker’. Dit verschillende perspectief beïnvloedt de wijze waarop oorzaken voor agressie worden gezocht en het probleem geëvalueerd wordt. Ambulancemedewerkers noemen oorzaken vanuit de specifieke ambulancesector en weten zo de agressie te accepteren. Het ministerie maakt geen onderscheid in haar evaluatie van agressie binnen verschillende sectoren en acht alle agressie onacceptabel. Geïnterviewde ambulancemedewerkers verklaren en verontschuldigen het agressieve gedrag van daders, terwijl het ministerie hen op meer veroordelende wijze benadert.

### **De rol van de media**

Geïnterviewde ambulancemedewerkers distantiëren zich van de media; ze stellen hen verantwoordelijk voor de vertekende publieke perceptie van het probleem, maar ook voor het bevorderen van agressie. Volgens het ministerie is het probleem van agressie veroorzaker van publieke verontrusting, terwijl in de argumentatie van ambulancemedewerkers juist de media, die het min. van BZK als ‘bondgenoot’ beschouwt, veroorzaker is van deze publieke verontrusting.

### **Strategie van zelf-presentatie en positionering**

In beide benaderingen heeft het probleem effect op de taakuitvoering, maar ambulancemedewerkers en het ministerie positioneren zich verschillend ten opzichte van het probleem. Ambulancemedewerkers beargumenteren deze visie met een algemene strategie van relativering, door de probleemstatus te adresseren aan anderen (adresseringsrepertoire), de agressie te verklaren vanuit hun positie als ‘professional’ (acceptatierepertoire) en de verantwoordelijkheid die medewerkers zelf bij het probleem hebben te benadrukken (verantwoordelijkheidsrepertoire). De positionering en zelf-presentatie als ‘professional’ is een strategie om het probleem te kunnen verklaren en te accepteren, die mogelijk deel uitmaakt van een ‘sociale code’ onder de groep ambulancemedewerkers.

Behalve in de beroepsuitvoering, is deze positieve zelf-presentatie functioneel in de context van de interviews; het voorkomt gezichtsverlies en behoudt de positieve identiteit van de groep van ‘ambulancemedewerkers’ (vergelijk Potter en Wheterell, 1987: 33).

Een strategie van zelf-presentatie en positionering is ook terug te vinden in de verklaringen en de argumentatie van het ministerie over het probleem. Het ministerie zichzelf positief: als verantwoordelijke voor de slachtoffers, maar ook voor de andere groepen die schade ondervinden, als ‘geloofwaardig’, en als niet alleen verdediger van eigen belangen, maar ook die van werknemers en werkgevers. De algehele probleemdefinitie als ‘probleem dat aangepakt moet worden’ draagt bij aan de positionering van het ministerie als ‘probleemoplossers’ (vergelijk Stone, 1989).

### **Beschouwing en aanbeveling voor vervolgonderzoek**

Met dit onderzoek hoop ik waardevol inzicht verschaft te hebben in het perspectief van ambulancemedewerkers op agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf. De beschrijving van hun eigen betekenisgeving, en daarnaast de vergelijking met de betekenissen van het ministerie, leverde interessante resultaten op. Wel dienen naar aanleiding van dit onderzoek enkele kanttekeningen te worden geplaatst.

Het onderzoek naar de betekenisgeving van ambulancemedewerkers betrof een case-study, waarbij slechts een gering aantal respondenten geïnterviewd zijn. Daarnaast was het, gezien de omvang van het onderzoek, de beperkte beschikbare tijd, en het karakter van het werk van de ‘ambulancemedewerker’, niet mogelijk om zelf een respondentenbestand samen te stellen. De respondenten zijn daarom geselecteerd door een manager van de RAVU. De unanimititeit van antwoorden bij de interviews kan verband houden met eventueel gebrek aan variabiliteit binnen de groep van respondenten en het geringe aantal afgenomen interviews. Wat de overeenkomstigheid van antwoorden gevoed kan hebben is de sociale functie van talige interactie; ambulancemedewerkers behoren tot dezelfde sociale groep, en delen het taalgebruik, en ook de onderliggende overtuigingen en attitudes die bij die specifieke groep horen (vergelijk Bos, 2007: 112).

Het zou interessant zijn om de uit dit onderzoek voortgekomen kennis aan te vullen met inzicht in het perspectief van ambulancemedewerkers die, in tegenstelling tot de geïnterviewden in dit onderzoek, in zekere mate aan agressie worden blootgesteld tijdens het werk. Om deze reden zou een aanbeveling voor vervolgonderzoek, onderzoek naar de betekenisgeving van ‘ervaringsdeskundige’ ambulancemedewerkers aan agressie tegen hun beroepsgroep en henzelf zijn.



Een andere aanbeveling voor vervolgonderzoek is aansluitend op de publiekscampagnes die het ministerie van BZK organiseert om agressie in de publieke sector tegen te gaan. Onderzoek naar de receptie van deze campagnes zou interessante gegevens op kunnen leveren, met name over het effect ervan op de kennis en attitude van burgers ten opzichte van de positie en de taken van de overheid en publieke werkers in het bijzonder.

## Literatuurlijst

- Boeije, H. (2005) *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom
- Bos, J. (2007) Discoursanalyse van communicatie op de werkvloer. In: *Discoursanalyse. Communicatie op de werkvloer*. Bussum: Uitgeverij Coutinho, 16-33
- Dam, Y. van., Engelen, M. (2004) *Evaluatie van de Arboretwetzake omgangsvormen. Eindrapport*. Research voor Beleid B.V.  
(gedownload van [http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/agressie/evaluatie\\_szw\\_2004.pdf](http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/agressie/evaluatie_szw_2004.pdf))
- Edwards, D., Potter, J. (1992) *Discursive Psychology*. Londen: Sage
- Fairclough, N. (1992) *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press
- Karsten, L. (2002) Managementconcepten in gesprek: de rol van de kennismanager, in: van Balen, P. e.a., *Kennis en Management*. Schiedam: Scriptum Books, 278-301
- Koster, de K. (2007) *De jeugdzorg van tegenwoordig. Het hervormingsproces naar een integrale hulpverlening*. Gent: Academia Press
- Maso, I., Smaling, A. (1998) *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Uitgeverij Boom
- Middelhoven, L.K., Driessen, F.M.H.M. (2001) *Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte*. Bureau Driessen.  
(gedownload van <http://www.bureaudriessen.nl/publicaties/geweldtegenwerknemers.pdf>)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006) *Actieprogramma aanpak Agressie en Geweld Tegen Werknemers met Publieke Taken*.  
(gedownload van <http://www.bzk.nl/99694/actieprogramma>)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007) *Programma Veilige Publieke Taak 2007-2011*.  
(gedownload van <http://www.minbzk.nl/109191/programma-veilige>)
- Moor, de W. (2005) *Het proces van organiseren. Individueel en sociaal constructionisme*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant
- Pelsmacker, de P., Kenhove, van P. (2006) *Marktonderzoek. Methoden en toepassingen*. Amsterdam: Uitgeverij Pearson
- Potter, J., Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology*. Londen: Sage
- Sikkema, C., Abraham, M. en Flight, S. (2007) *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. DSP-Groep  
(gedownload van <http://www.dsp-groep.nl/index.cfm?page=rapport&id=317&p=1>)
- Stone, D. (1989) Causal stories and the Formation of Policy agendas. *Political Science Quarterly*, Vol. 104, No 2, 281-300
- Tekin, B.D. (2008). The construction of Turkey's possible EU membership in French political discourse. *Discourse & Society*, Vol. 19, No 6, 726-763

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2006) *Naar een veiliger samenleving*. 28684 nr. 100 (gedownload van <http://parlando.sdu.nl/>)

Oomens, S., Scheepers, P. en Vergeer, M. Survey-onderzoek. In: Wester, F., Renckstorf, K., Scheepers, P. (red.), *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap*. Den Haag: Kluwer, 75-97

Zee, van der F. (2004) *Kenniswerving in de Empirische Wetenschappen. De Methodologie van wetenschappelijk onderzoek*. Groningen: BMOOO

## **Internetpagina's**

Abvakabo FNV *Resultaten enquête* ([http://www.abvakabofnv.nl/ikmeldagressie/teken\\_het\\_manifest/geraadpleegd](http://www.abvakabofnv.nl/ikmeldagressie/teken_het_manifest/geraadpleegd) op 28 maart 2009)

HR Praktijk (2009) *Publieke sector meldt geweld op werkvloer nauwelijks* (<http://www.hrpraktijk.nl/nieuws/nieuws/publieke-sector-meldt-geweld-op-werkvloer.325843.lynkx> geraadpleegd op 19 april 2009)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. *Taken en doelstellingen. Twaalf beleidsprioriteiten BZK*. (<http://www.minbzk.nl/actueel/110286/twaalf>. Geraadpleegd op 14 maart 2009)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. *Veilige Publieke Taak. Nieuws en persberichten*. (<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/nieuws--en>. Geraadpleegd op 14 maart 2009)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008) *Veilige Publieke Taak. Agressief gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd* (<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/nieuws--en/@112966/agressief-gedrag>, geraadpleegd op 14 maart 2009)

De Stentor. *Onderzoek naar agressie tegen ambulancepersoneel*. (<http://www.destentor.nl/regio/zwolle/4733096/Onderzoek-naar-agressie-tegen-ambulancepersoneel.ece>. Geraadpleegd op 19 april 2009)

## **Bijlage**

### **Vragenlijst interviews ambulancemedewerkers**

- Wat verstaat u onder ‘agressie en geweld’ tegen ambulancemedewerkers?
- Hoe vaak heeft u met agressie en geweld te maken, en collega’s?
  
- Hoe kan een ambulancemedewerker het beste met het onderwerp omgaan?
- Zijn er dingen die u zelf bewust wel- of niet doet in verband met agressie en geweld?
- Praat u wel eens over het onderwerp?
- Met wie is dat, hoe, naar aanleiding waarvan, en waarom?
  
- Wat is het beeld dat onder u en uw collega’s over het onderwerp bestaat?
- Wat is het beeld dat de samenleving volgens u over dit onderwerp heeft?
- Hoe kijkt men daarbij tegen ‘ambulancepersoneel’ aan?
  
- Wat zou moeten veranderen om de situatie rond agressie en geweld te verbeteren?
- De mensen die agressief en gewelddadig zijn, wat voor mensen zijn dat?
- Waarom doen zij dat, kunt u daar oorzaken voor bedenken?
- Waarom zijn ze agressief tegen juist ambulancepersoneel?

