SOCIALE ROL VAN SERVICETEAMS NEEMT TOE

Timmeren, tegelzetten en een lekkage verhelpen: de medewerkers van onze serviceteams draaien er hun hand niet voor om. Maar minstens zo belangrijk is het sociale aspect van hun werk. Eens temeer omdat er achter de voordeur soms van alles speelt. Wat doe je als je merkt dat er iets niet in de haak is? En hoe ga je om met agressief gedrag? Hierover ging de training 'Hart voor het Huis' van Fiks.

Al onze servicemedewerkers volgden de training. Onder wie Gerry Hendriks, die al 29 jaar bij ons werkt, waarvan 14 jaar in het serviceteam. Vooral het uitwisselen van ervaringen vond hij nuttig. "In de omgang met mensen doe ik veel op gevoel, maar het is goed om eens van anderen te horen hoe zij met situaties omgaan." Gerry ervaart meer verbale agressie dan vroeger. "Mensen zijn soms boos, bijvoorbeeld omdat ik een bepaalde reparatie niet mag uitvoeren. Vaak laat ik ze eerst even uitrazen en daarna doe ik mijn verhaal. Als je netjes blijft en begrip toont, komt het meestal wel goed."

Inleven in bewoner

Michiel Pardoel werkt sinds drie jaar in het serviceteam. In de training leerde hij zich meer te verplaatsen in bewoners. "Laatst hadden we bijvoorbeeld veel stormschade. Een bewoner moest wat meer geduld hebben en reageerde dat op mij af. Je inleven helpt; dan snap je de irritatie wel en kun je ook beter reageren." Michiel vindt het goed dat er in de training ook aandacht was voor bijzondere situaties. "Stel: je komt bij iemand die alleen woont en je ontdekt dat diegene aan het dementeren is. Dan is het belangrijk om hier melding van te maken, zodat de corporatie op de hoogte is." Ogen en oren open houden doet hij sowieso. "Soms merk je bijvoorbeeld dat iemand eenzaam is. Dan probeer ik die persoon wat meer aandacht te geven." ◀

Er wordt achter de voordeur steeds meer gevraagd van onze service-medewerkers. In de training kregen zij praktische tips voor een goede omgang met bewoners.