

Steeds vaker agressie en geweld op de werkvloer

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is een vrij nieuw begrip in het moderne bedrijfsleven. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren begrepen die stress in de werkcontext veroorzaken, zoals agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en werkdruk. PSA heeft veel onwenselijke gevolgen voor zowel werkgever als werknemer. Wat kunt u hiertegen doen?

Alina Pielczyk, medewerker Studiehuis CS Opleidingen

In dit stuk zal ik de nadruk leggen op twee specifieke factoren van PSA: agressie en geweld. Eén van de redenen waarom agressie in de werkomgeving (terecht) veel aandacht krijgt, is het feit dat agressie op het werk negatieve gevolgen heeft voor het psychische en emotionele welzijn van de werknemer. Daarnaast blijkt dat dit fenomeen steeds vaker voorkomt. Europees onderzoek geeft aan dat ongeveer een op de tien Europese werknemers te maken heeft met enige vorm van agressie en geweld op het werk (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions).

Agressie komt meestal van externen

Een recente rapportage van TNO geeft aan dat in 2011 24% van de Nederlandse werknemers te maken heeft gehad met een vorm van agressie van 'externe partijen' als klanten, leerlingen of patiënten. In 2000 was dit nog maar 8% van de werknemers. 16% van de werknemers komt in aanraking met agressie en geweld door collega's

of leidinggevendenden, oftewel door internen. Daarnaast neemt het aantal werknemers dat in aanraking komt met agressie in hoog tempo toe.

Grote gevolgen voor de organisatie

Agressie en geweld op het werk worden vaak in één adem genoemd met een hoger verzuimpercentage. Het verbaast niemand dat slachtoffers van agressie op het werk vaker afwezig zijn, psychische klachten ervaren (burn out) en minder inzetbaar zijn. Vergeten wordt vaak dat agressie op het werk ook grote gevolgen voor de organisatie heeft. Denk aan een groter verloop, juridische kosten, minder werktevredenheid, minder productiviteit en minder betrokkenheid. Kortom, blootstelling aan agressie kan ernstige financiële gevolgen voor de organisatie hebben.

Het belang om agressie in de werkcontext te voorkomen, is niet alleen een kwestie van goed werkgeverschap of de beperking van de (eventuele) financiële schade. De PSA-verplichtingen zijn ook in Artikel 2.15 van het Arbobesluit vastgelegd. De wettelijke verplichtingen luiden dat in branches waarin risico's zijn op agressie en geweld, deze risico's moeten worden opgenomen in de risico-inventarisatie en -evaluatie. Vervolgens dienen preventieve maatregelen te worden beschreven in het plan van aanpak. Bovendien zijn werkgevers verplicht om voorlichting en onderricht te geven over de risico's van PSA en over de maatregelen die gericht zijn op het voorkomen of beperken van psychosociale belasting.

**'40% van de werknemers
heeft te maken met agressie
op de werkvloer'**

.....



Workshop werkstress

Hoe kunt u werkstress bij uw medewerkers tijdig onderkennen? En hoe kunt u werkstress voorkomen? In het najaar organiseert CS Opleidingen een workshop over dit onderwerp. Houd de site in de gaten voor meer informatie.

Inzetten van interventies

De Arbeidsomstandighedenwet 2009 (artikel 3, lid 2) verplicht werkgevers om beleid te voeren dat gericht is op voorkoming, en indien dat niet mogelijk is, op beperking van psychosociale arbeidsbelasting. In de praktijk zien we dat er in veel organisaties interventies ingezet worden om de gevolgen van blootstelling aan agressie op het werk te beperken. In combinatie met preventieve maatregelen denken werkgevers de risico's goed onder controle te hebben. Maar worden wel de juiste interventies ingezet?

Ondanks ambigue resultaten van wetenschappelijke onderzoeken naar de effectiviteit van interventies, blijken organisatorische en omgevingsaanpassingen de beste resultaten te leveren wat betreft preventie. Deze maatregelen zijn voornamelijk ingezet in de detailhandel en horeca, maar kunnen ook in andere branches ingevoerd worden. Denk aan het inroosteren van twee medewerkers in de avond- of nachtdienst, sluiten van deuren tijdens werktijden, zichtbaarheid van de kassa of andere technische aanpassingen.

Steungroepen samenstellen

Bij de organisatorische interventies moeten we ook denken aan psychosociale steun van directe collega's en leidinggevend. Een aantal studies onder medewerkers in de gezondheidszorg die slachtoffer zijn geweest van agressie, laten zien dat de negatieve gevolgen van agressie afnemen na een debriefing en bijeenkomsten met een steungroep. Belangrijk is dat de steungroepbijeenkomsten het meest effect hebben als ze kort na het incident plaatsvinden.

Werknemer zelf heeft ook invloed

We zien dat de aandacht voor het voorkomen of verminderen van agressie op het werk voornamelijk een organisatorisch en technisch karakter heeft. Het aantal specifieke interventies die gericht zijn op het individu is nihil. Dat is jammer, want bepaalde persoonlijkheidskenmerken kunnen het risico op blootstelling aan agressie op het werk significant verhogen.

De manier waarop medewerkers met anderen omgaan, of ze de situatie goed kunnen inschatten en of ze weten hoe ze moeten handelen, kan het verloop van de interactie bepalen. Ervaring, kennis (van procedures en voorschriften), manier van communiceren, emotionele intelligentie en herkennen van agressief gedrag kunnen door de medewerkers ontwikkeld worden. Met specifieke trainingen om gedragsaanpassingen te oefenen of te leren, kunnen de agressie-incidenten dan ook afnemen.

Gerichte interventies hebben het beste resultaat

De belangstelling voor agressie en PSA als geheel is een positieve ontwikkeling binnen het bedrijfsleven. Steeds gullere investeringen en complete interventies komen voort uit wettelijke verplichtingen en financiële belangen, maar ook uit de zorg voor eigen personeel. Hierbij moet echter meer aandacht gegeven worden aan het soort interventie dat ingezet wordt. Besteed niet alleen aandacht aan technische aanpassingen, maar ook aan de werknemer als regisseur van zijn eigen werkomgeving. Werknemers moeten zich (zo goed mogelijk) bewust zijn van gevaren en potentieel gevaarlijke situaties om vervolgens de situatie naar wens te kunnen sturen. Het is cruciaal dat werknemers de gelegenheid krijgen om persoonlijkheidseigenschappen te ontwikkelen waardoor ze effectiever met onprettige situaties kunnen omgaan. Gerichte interventies leveren het beste resultaat op, zowel voor de werknemer als de werkgever. ■