

Agressie op de werkplek

Agressie en geweld op de werkplek?

Steeds vaker worden werknemers op hun werkplek geconfronteerd met agressie en geweld. In een maatschappij waarin geweld toeneemt, staan ook werknemers vaker bloot aan verbaal en fysiek geweld, intimidatie of bedreiging. Enkele jaren geleden werd nog gedacht dat agressie en geweld alleen politieagenten, gevangenispersoneel, bewakers en geldlopers overkwam. Thans is echter duidelijk geworden dat agressie en geweld van publiek ook tegen werknemers van veel andere sectoren voorkomt.

Er zijn globaal drie vormen van geweld te onderscheiden:

- **Verbaal geweld.** Denk maar aan schelden en beledigen.
- **Psychisch geweld.** Hier gaat het onder andere om onder druk zetten, bedreigen en irriteren.
- **Fysiek geweld.** Dit is de meest ingrijpende vorm, zich uitend in bijvoorbeeld schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

Gevolgen

Een vermindering van het welzijn, afnemen van het functioneren en verhoging van het verzuim kunnen het gevolg zijn van agressie en geweld op de werkplek. De gevolgen zijn niet gering. Zeker als slachtoffers weinig of niets laten merken van wat hen is overkomen. Het kan onder meer leiden tot angsten, een voortdurend verhoogde waakzaamheid, concentratiestoornissen, slaapstoornissen, stress, disfunctioneren en psychische schade.

De juiste opvang

Het is in het belang van de werknemer, maar zeker ook voor het bedrijf, dat de gevolgen van agressie en geweld worden geminimaliseerd. Professionele opvang en begeleiding zijn daarom noodzakelijk. Geweld kan niet voor 100% voorkomen worden. Opvang dient daarom systematisch te worden gegeven.

ARBO CONSULT kan u helpen op het gebied van opvang bij agressie en geweld op de werkplek. Na een bedreigende situatie vangen de bedrijfsmaatschappelijk werkenden van de **Sectie Bedrijfsmaatschappelijke Zorg** de medewerkers zo snel mogelijk op om het verwerkingsproces op gang te brengen. Goede opvang van slachtoffers helpt uitval door ziekte te voorkomen.

Voorkomen is beter dan genezen

Ook hier geldt: voorkomen is beter dan genezen. Maatregelen die gericht zijn tegen agressie en geweld dienen onderdeel te zijn van een goed arbeidsomstandighedenbeleid (arbobeleid). De maatregelen dienen vooraf te gaan door een goede risico-inventarisatie rond agressie en geweld.

De aanpak is meestal gericht op één of meer van de volgende aspecten:

- Opleiding en training, denk aan bijvoorbeeld een cursus "omgaan met lastige klanten"
- Organisatorische maatregelen als alarmsysteem en procedures bij openen en sluiten van de zaak
- Materiële en bouwkundige maatregelen als inrichting van spreekboxen, goede verlichting en juiste plaatsing van kassa's.

Nog even dit...

Belangrijk is om de werknemers te betrekken bij het opstellen van een plan van aanpak, regelmatig de genomen acties te beoordelen en feedback te geven aan de werknemers.