

PSA, agressie en geweld

Het tweede artikel in rij in de artikelenserie over PSA. In het eerste stuk stond PSA in het algemeen centraal en werd ingegaan op een participatieve aanpak. Nu aandacht voor agressie en geweld. Voorlichting en training staan centraal.

Huub Pennock, Aukje van den Bent en Remko Scherps

Agressie en geweld op het werk gaat over werknemers die worden lastig gevallen, aangevallen of bedreigd. Dit kan op verschillende manieren zijn:

- verbaal, zoals uitschelden en beledigen,
- psychisch, zoals bedreigen en intimideren en
- fysiek, zoals schoppen en slaan.

Agressie en geweld plaatsvinden door klanten, patiënten en bezoekers (externen), en door collega's en leidinggevenden (internen). Agressie en geweld kan bewust worden ingezet om iemand te manipuleren waarbij de agressie dient als middel om een doel te bereiken. Agressie kan ook een uiting zijn van een frustratie.

Agressie en geweld nemen toe in Nederland. Onderstaande tabel illustreert dat. De getallen verschillen overigens sterk per beroep en sector. Met name de zorgsectoren, onderwijs, politie en justitie, horeca, handel en openbaar bestuur zitten boven het gemiddelde. De gevolgen van agressie en geweld zijn vaak ingrijpend, van gevoelens van angst, machteloosheid en stress op de korte termijn tot verminderd functioneren, verzuim en verlies van plezier in het werk op de langere termijn.

Hoe pak je het aan?

De maatschappij stapt steeds duidelijker over op een zero-tolerance beleid. Agressie en geweld vinden we onacceptabel. Maar wat voor maatregelen kunt u nemen? Allereerst is het van belang in uw organisatie om de risico's in te schatten. Vervolgens zijn er maatregelen mogelijk om agressie en geweld te voorkomen, de mate van agressie bij incidenten te

Voorlichten en trainen

Een gewaarschuwd mens telt voor twee. Bij een goede voorlichting vertelt u daarom hoe uw medewerkers een bepaald risico kunnen herkennen en hoe zij in dergelijke gevallen het beste kunnen handelen. Liefst op een interactieve manier: mensen onthouden informatie die zij doorvertellen een stuk beter dan informatie die zij enkel horen of lezen.

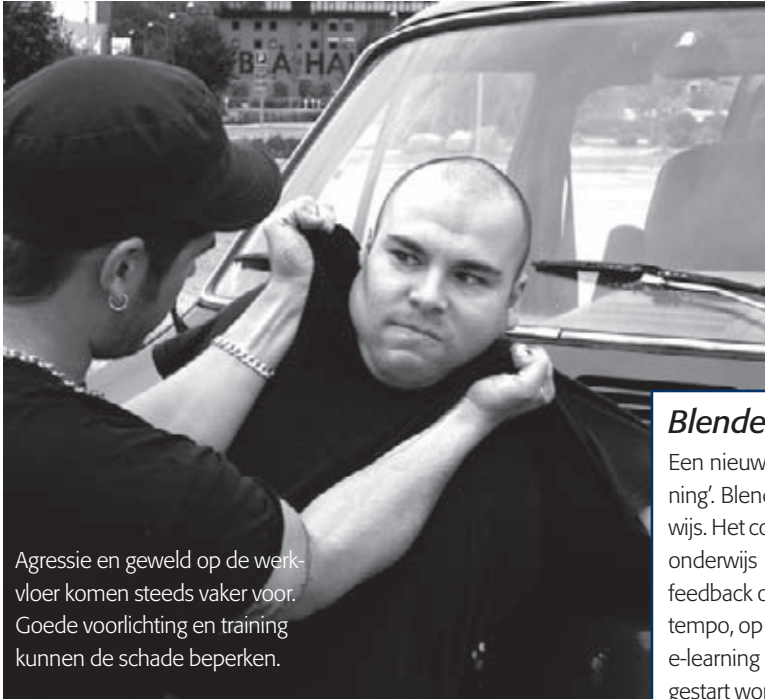
Trainingen gaan een stap verder dan voorlichtingen. Een goede training:

- richt zich op het niveau van kennis en inzicht en vaardigheden en attitude. Alle vier niveaus zijn nodig om daadwerkelijk te komen tot nieuw gedrag.
- heeft voldoende aandacht voor ervaringsgericht leren: leren door te oefenen en te doen. Hierdoor ontstaat een duurzaam leereffect. Ook fietsen en zwemmen leerde je door het te ervaren, en niet door erover te lezen uit een boekje. Het duurzame effect merk je als je na jaren niet gezwommen te hebben het toch direct weer oppakt.
- maakt gebruik van professionele trainingsacteurs, om een realistische simulatie plaats te laten vinden van interacties.
- maakt gebruik van oefensituaties die lijken op de praktijk van de deelnemers. Dit verhoogt het leerrendement en maakt een 'transfer' van het geleerde naar de praktijk makkelijker.
- laat deelnemers oefenen met casuïstiek die deelnemers zelf inbrengen.

Deze succescriteria gelden voor voorlichtingen en trainingen rond agressie en geweld, maar even goed rond andere onderwerpen op het gebied van PSA.

	2000	2002	2003
Intimidatie door publiek	20,50%	22,50%	26,60%
Lichamelijk geweld door publiek	6,90%	6,80%	8,80%
Intimidatie door leiding/collega's	15,20%	13,40%	15,10%
Lichamelijk geweld door leiding/collega's	0,60%	0,90%	1,70%

Bron: Arbobalans 2006



PSA

Psychosociale arbeidsbelasting is een herkenbaar risico in een groot aantal branches. PSA geeft veel discussie onder deskundigen, maar hoe zit het op de werkvloer? Komt de aanpak van de grond en wordt het risico daarmee ook kleiner? En wat zijn succesvolle opties om PSA aan te pakken? Lukt het om tot effectieve maatregelen te komen of blijft de aanpak beperkt tot een risico-inventarisatie? ArboMagazine besteedt dit jaar een artikelenserie aan PSA.

Agressie en geweld op de werkvloer komen steeds vaker voor. Goede voorlichting en training kunnen de schade beperken.

Blended learning

Een nieuwe vorm van leren die de laatste tijd in opkomst is, heet 'blended learning'. Blended learning is een combinatie van e-learning en face-to-face onderwijs. Het combineert de voordelen van deze twee onderwijsvormen. Face-to-face onderwijs biedt mogelijkheden voor interactie, rollenspellen, groepsprocessen, feedback op gedrag, et cetera.. E-learning biedt voordelen als werken in je eigen tempo, op de tijd en plaats waar jij wil. Door een voorbereidend gedeelte middels e-learning te laten plaatsvinden kan er bij aanvang van het face-to-face gedeelte gestart worden met een hoger en voor deelnemers gelijk niveau. Handig gebruik van blended learning kan tevens een kostenbesparing opleveren.

beperken, incidenten correct af te handelen en de maatregelen beleidsmatig in te bedden. (1)

Risico's inschatten

Hoe groot is het risico op agressie en geweld in uw organisatie? Nog niet, wel eens of regelmatig? Wat voor vormen van agressie, door wie, op wat voor momenten, wat voor locaties en met welke reden? Wordt er al informatie over incidenten verzameld in een registratiesysteem of wilt u met een aanpak beginnen? Informatie gebruiken uit uw RI&E en bestaande informatiesystemen ligt voor de hand. Maar gebruik ook uw ogen en oren. Loop eens mee als medewerkers hun functie uitoefenen. Hoe beter uw inzicht in de situaties waarin agressie optreedt of kan optreden, hoe beter uw maatregelen bij de volgende stappen.

Agressie voorkomen

Soms kan agressie voorkomen worden door het beperken van de aanleiding die voor frustratie zorgt. Verduidelijken van verwachtingen door informatievoorziening helpt daarbij in sterke mate. Wat kunnen klanten verwachten van de dienstverlening, op welke manier kunnen zij klachten uiten, hoe lang duurt een wachtrij en waarom 'hij wel' en 'ik niet'?

In de geestelijke gezondheidszorg worden 'separaties' onder bepaalde voorwaarden toegepast als patiënten in een crisis belanden. De afzondering is zeer ingrijpend voor patiënten en gaat vaak gepaard met agressie en geweld richting de medewerkers. De sector is al tijden hard aan het werk om het aantal separaties terug te dringen. Eén instelling boekte met het verhogen van de gastvrijheid goede resultaten: van een gastvrijere omgeving en bejegening ging een aantoonbaar de-escalierend effect op agressie van de patiënten uit.

Andere maatregelen die agressie kunnen voorkomen zijn het opstellen van huisregels en een gedragscode (wat mag wel en wat wordt niet getolereerd? Waar ligt de grens en wat gebeurt er als die grens overschreden wordt?), het voorlichten en trainen van medewerkers (soms is met gerichte de-escalerende communicatie een incident te voorkomen) en het inrichten

van veilige werkprocessen en werkomgeving. Wie werkt er in uw organisatie bijvoorbeeld alleen en op een afgelegen locatie?

Agressie beperken en afhandelen

Als er dan toch een incident gebeurt is het belangrijk om de mate van agressie zoveel als mogelijk te beperken. Ook hier is voorlichting en training van medewerkers van belang, zodat zij zo goed mogelijk weten te handelen. En weten al uw medewerkers hoe zij assistentie aan collega's kunnen geven? En hoe en wanneer zij alarm kunnen slaan? Organiseer ook hoe u in uw organisatie incidenten afhandelt. Regel eerste opvang, begeleiding en nazorg voor uw medewerkers. Registreer de incidenten, zodat u er van kunt leren. Geef een reactie naar de dader, zodat deze wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Verhaal zo mogelijk de schade op de dader en doe aangifte.

Beleidsmatig inbedden

Heeft u inmiddels maatregelen opgezet om de risico's in te schatten en agressie te voorkomen, beperken en afhandelen? Dan is het beleidsmatig inbedden de laatste stap om ervoor te zorgen dat u nu en in de toekomst uw beleid op orde heeft. Door taken en bevoegdheden formeel te beleggen en een beleidscyclus te formuleren zorgt u ervoor dat u uw eigen organisatiebeleid regelmatig evalueert en zo blijft leren. Agressie terugdringen is een kwestie van een lange adem... maar ervaringen in bedrijven laten zien dat wie zijn uithoudingsvermogen oefent zeker resultaat mag verwachten!

Huub Pennock, Aukje van den Bent en Remko Scherps ondersteunen branches en bedrijven in hun aanpak van Psychosociale Arbeidsbelasting. Huub en Aukje werken als organisatieadviseur bij Ergo-balans, www.ergo-balans.nl. Remko is trainer/adviseur bij het Instituut Voor Psychotrauma, www.ivp.nl.

(1) Indeling afkomstig uit 'Sjabloon arbocatalogus Agressie en Geweld', uitgegeven door het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties, 2008.