



Geweld (agressie) op de werkplek



Inleiding

Het Europees Agentschap voor de veiligheid en de gezondheid op het werk maakt een reeks informatiebladen om arbeidsgebonden stress (WRS) en enkele van de hoofdoorzaken die hieraan ten grondslag liggen, te helpen aanpakken. Dit informatieblad bevat informatie en suggesties voor degenen die praktische actie willen ondernemen om geweld (agressie) op de werkplek aan te pakken. Geweld (agressie) op de werkplek is een significante oorzaak van WRS. Aan het einde van dit informatieblad vindt u meer gegevens over de ondersteuningsmogelijkheden van het Agentschap, waaronder andere informatiebladen. De preventie van geweld (agressie) op de werkplek is één van de doelstellingen uit de 'Mededeling van de Europese Commissie' over de nieuwe strategie inzake veiligheid en gezondheid op de werkplek.

Wat is geweld (agressie) op de werkplek?

Dit informatieblad handelt over 'externe' agressie (geweld); pesterij wordt behandeld in het informatieblad 23.

Het concept van 'externe' agressie (geweld) op de werkplek betreft over het algemeen beledigingen, bedreigingen, fysieke of psychische vormen van geweld (agressie) die worden uitgeoefend door mensen van buiten de organisatie, waaronder klanten en patiënten, tegen een persoon op de werkplek waarvan de gezondheid, veiligheid of het welzijn in gevaar wordt gebracht. De agressie (het geweld) kan racistisch of seksueel getint zijn.

Agressieve of gewelddadige handelingen komen voor in de volgende vorm:

- onbeleefd gedrag – gebrek aan respect voor anderen;
- fysieke of verbale agressie – met de bedoeling om te kwetsen;
- mishandeling – met de bedoeling om de ander letsel toe te brengen.

Wie zijn slachtoffer?

De resultaten uit een EU-onderzoek tonen aan dat 4% van de beroepsbevolking aangeeft slachtoffer te zijn geworden van daadwerkelijk fysiek geweld door mensen die niet tot de werkkruis behoren¹. Veel meer mensen hebben waarschijnlijk te maken gehad met bedreigingen en beledigingen of andere vormen van psychologische agressie van buitenaf.

Een risicovolle omgeving komt vooral voor in de dienstverlenende sector en met name bij organisaties in de sectoren gezondheid, transport, detailhandel, catering, financiële dienstverlening en onderwijs. Contact met "klanten" of patiënten verhoogt de kans om met agressie (geweld) te worden geconfronteerd. De gezondheidszorg wordt in de EU-lidstaten vaak als een van de meest risicovolle sectoren aangeduid. De detailhandel moet ook beschouwd worden als een sector met een groot risico.

Voorbeelden van beroepen met een groot risico op agressie (geweld): verplegend personeel en andere medewerkers in de gezondheidszorg, taxichauffeurs, buschauffeurs, werknemers die reparaties uitvoeren bij klanten thuis, personeel van benzinstations, personeel bij kassa's, beveiligingsmedewerkers, koeriers, politieagenten, parkeerwachters, gevangenisbewakers, maatschappelijk werkers en managers sociale huisvesting.

Het geweld heeft zich geleidelijk aan uitgebreid van bedrijven die goederen van (hoge) waarde verwerken, zoals banken en apotheken, naar bedrijven die "symbool" staan voor de maatschappij zoals transportsystemen in steden en openbare werken. Recent kwamen daar nog onverwachte "mijkpunten" bij, zoals brandweerlieden en artsen met nachtdienst. Werknemers in de dienstverlening lopen vaak een groot risico, bijvoorbeeld verplegend personeel, artsen, onderwijzers, leraren, werknemers in restaurants en bars, enz.

Wat zijn de risicofactoren?

Specifieke geweldsdelicten zijn wellicht onvoorspelbaar, maar de situaties waarin geweld zich hoogstwaarschijnlijk voordoet, zijn dat niet.

Het is mogelijk om de meest voorkomende risicofactoren voor werknemers in kaart te brengen:

- omgang met goederen, contant geld of waardevolle spullen;
- eenzaam werk;
- inspectie- en controlefuncties en functies die over het algemeen 'autoriteit' uitstralen;
- contact met sommige klanten – van mensen die vragen om een lening tot patiënten met een gewelddadig verleden of ziekte die vaak gepaard gaat met geweld en mensen die onder invloed van alcohol of drugs verkeren;
- slecht beheerde bedrijven kunnen aanleiding geven tot een verhoogde agressie bij klanten; bijvoorbeeld door fouten in facturen, het feit dat het geleverde product niet overeenkomt met het product waarvoor werd geadverteerd, een te krappe voorraad of te weinig personeel.

Wat zijn de effecten?

De gevolgen voor het individu variëren aanzienlijk, van demotivatie en minder voldoening van het werk tot stress (zelfs voor het 'indirecte slachtoffer' dat getuige is van het geweldsdelict of het incident) en schade aan de fysieke of geestelijke gezondheid. Er kunnen zich posttraumatische symptomen zoals angst, fobieën en slaapproblemen voordoen. In extreme gevallen kan een posttraumatische stress-stoornis optreden.

Over het algemeen varieert de kwetsbaarheid van elk individu al naargelang de context waarin het geweld zich voordoet en de persoonlijkheidskenmerken van het slachtoffer. Bij gevallen van fysiek geweld zijn de feiten tamelijk gemakkelijk vast te stellen. Het is moeilijker te voorspellen hoe het potentiële slachtoffer zal reageren op herhaaldelijk psychologisch geweld.

Geweld is tevens van invloed op de organisatie aangezien mensen die in een omgeving vol gevaar en wrok werken, geen topprestaties kunnen leveren. De negatieve effecten op de organisatie weerspiegelen zich in een grotere mate van afwezigheid, afnemende motivatie, lagere productiviteit, verslechtering van de werkomstandigheden en wervingsproblemen.

Wetgeving

De Europese Commissie heeft maatregelen genomen om de veiligheid en gezondheid van werknemers te verzekeren. Richtlijn 89/391 van de Raad uit 1989 bevat de basisbepalingen voor gezondheid en veiligheid op het werk en stelt werkgevers ervoor verantwoordelijk dat werknemers geen

¹ Mededeling van de Commissie – Zich aanpassen aan de veranderingen in werk en samenleving: een nieuwe communautaire gezondheids- en veiligheidsstrategie 2002-2006. Europese Commissie. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Derde Europese enquête naar de arbeidsomstandigheden 2000. Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden 2000. Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

schade ondervinden door het werk, met inbegrip van geweld (agressie) op de werkplek. Alle lidstaten hebben deze richtlijn via wetgeving geïmplementeerd en sommige hebben daarnaast aanbevelingen gedaan om geweld (agressie) op het werk te voorkomen. In navolging van de Richtlijn moeten werkgevers in overleg met werknemers en hun vertegenwoordigers om de tafel gaan zitten teneinde geweld (agressie) op het werk te elimineren of te verminderen. Daarbij moet aan de orde komen:

- het streven agressie op het werk te voorkomen;
- een risicoinventarisatie en -evaluatie van agressie op het werk;
- een plan van aanpak en adequate actie om schade te voorkomen.

Aanbevelingen voor het toepassen van de risicoinventarisatie en -evaluatie en preventie van arbeidsgebonden stress worden gegeven in het informatieblad nr. 22; dit is tevens nuttig bij agressie (geweld) op de werkplek.

- gezondheidszorg en transportsector: het hanteren van een 'nultolerantie'-beleid waarbij aan iedereen duidelijk wordt gemaakt dat geen enkel geweldsdelict tegen het personeel wordt getolereerd en actie wordt ondernomen tegen elke dader.

Schade minimaliseren na geweldadige incidenten

Het is heel belangrijk om op bekende procedures te kunnen terugvallen als er zich een geweldadig incident heeft voorgedaan. Het basisstreven is erop gericht om verdere schade te voorkomen en de geleden schade te beperken.

Binnen dit raamwerk is het belangrijk:

- dat de werknemer die het slachtoffer van geweld (agressie) is geworden of getuige is geweest van een geweldsdelict, niet alleen wordt gelaten in de uren na de gebeurtenis;

Preventieve activiteiten	Voorbeelden
Omgeving werkplek	<ul style="list-style-type: none"> • aandacht voor fysieke beveiligingsmaatregelen, bijvoorbeeld: toegangsslots, schermen, adequate verlichting, balies, nooduitgangen, installatie van videobewakingssystemen, alarmsystemen, deuren voorzien van toegangscode, afgesloten ruimten voorkomen of beperken, objecten die als projectielen kunnen worden gebruikt, verwijderen of beperken; • Zorgen voor betere stoelen, aangename inrichting, regelmatige informatie over vertragingen, enz.
Werkindeling en functiebeschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • contant geld en waardevolle goederen regelmatig verwijderen; niet-contante alternatieven gebruiken; • een wachtrijbeheer organiseren; streven naar verkorten van wachtrijen; • voldoende personeel; • de openingsuren aanpassen aan de wensen van de klanten; • de gegevens van bezoekers controleren; • het personeel, waar nodig, begeleiden; • eenzaam werk vermijden en waar dit niet mogelijk is, in contact blijven met mensen die alleen werken; • streven naar een betere ontvangst en informatie voor het publiek, enz.
Training en informatie van het personeel	<ul style="list-style-type: none"> • onaanvaardbaar gedrag en de eerste tekenen van agressie herkennen; • leren omgaan met moeilijke situaties met klanten; • procedures volgen ter bescherming van werknemers bijvoorbeeld door het toepassen van veiligheidsinstructies, zorgen voor adequate communicatie, handelend optreden om de agressie van een persoon te verminderen, cliënten met een geweldshistorie in kaart brengen; • de stress die inherent is aan de situatie beheersen om emotionele reacties beter onder controle te houden.

Hoe voorkomt u agressie (geweld) op het werk?

Preventieve activiteiten vinden plaats op twee niveaus. Op het eerste niveau is het streven in feite gericht op het voorkomen van geweldsdelicten of tenminste het verminderen van de frequentie ervan. Op het tweede niveau, als het geweldsdelict al heeft plaatsgevonden, is ondersteuning nodig voor het slachtoffer van het incident. Deze ondersteuning moet erop gericht zijn om de schadelijke effecten van het incident te minimaliseren (zogenoeten victimisatie) en schuldgevoelens voorkomen bij het slachtoffer na een confrontatie met agressie (geweld) waardoor slachtoffers vaak geen klachten meer durven in te dienen.

Acties vóór de geweldadige handeling

Het streven is erop gericht om agressie (geweld) te voorkomen door gevaren in kaart te brengen, risico's te inventariseren en, waar nodig, preventieve actie te ondernemen. De wijze waarop de werkzaamheden zijn georganiseerd en de omgeving waarin deze plaatsvinden moeten ook in beschouwing worden genomen. Training en informatie van het personeel is eveneens een aspect van preventie.

De te nemen maatregelen worden, afhankelijk van de activiteit, aan de omstandigheden aangepast.

Enkele voorbeelden van genomen maatregelen:

- afdelingen in ziekenhuizen: vaardigheden aanleren voor het omgaan met geweldadige patiënten;
- banken: vervanging van balies door geldautomaten en vertrouwelijkheid waarborgen waar dat nodig is;
- postkantoren: "wachtrijgidsen" opstellen;
- winkels: regelmatig geld uit kassa's wegschuiven door middel van buizenpost;

- dat de directie betrokkenheid toont, sympathiek is en het slachtoffer steunt;
- dat het slachtoffer onmiddellijk en eventueel later psychologische hulp krijgt, bijvoorbeeld in de vorm van een nabespreking, counseling, enz., indien zich posttraumatische stress voordoet;
- dat het slachtoffer ondersteuning krijgt bij administratieve en wettelijke procedures (verslaglegging, gedingen, enz.);
- dat andere werknemers worden geïnformeerd om een roddelcircuit te voorkomen;
- dat risico-inventarisaties en plannen van aanpak opnieuw worden bekeken om te zien of nog extra maatregelen nodig zijn.

Het incident moet volledig worden onderzocht, in een onbevooroordeelde omgeving voor het slachtoffer. De feiten moeten worden opgetekend, inclusief incidenten van psychologische aard, en er moet een inventarisatie worden gemaakt van de wijze waarop het incident heeft kunnen plaatsvinden teneinde de preventie maatregelen te kunnen verbeteren.

Meer informatie

Meer informatie over werkgerelateerde psychosociale kwesties, inclusief stress en intimidatie, is beschikbaar op <http://osha.eu.int/ew2002/>. Deze site wordt constant bijgewerkt en ontwikkeld. Hier vindt u meer informatiebladen uit deze reeks.

De website van het Agentschap is <http://agency.osha.eu.int>

Richtsnoeren inzake werkgerelateerde stress "Spice of Life – or Kiss of Death?". Werkgelegenheid en Sociale Zaken. Gezondheid en veiligheid op het werk, Europese Commissie, 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubinto_en.htm