

Succesfactoren voor een effectief agressiebeleid



GdB conflict & agressie management® 2009
Harderijkerweg 42a 6952 AJ Dieren
0313-496904

info@conflictenagressie.nl
www.conflictenagressie.nl

U kunt dit document delen met anderen op voorwaarde dat de bovenstaande informatie en de informatie onderaan de pagina's wordt vermeld. Neem s.v.p. contact met ons op als u de tekst uit dit document, of delen ervan, elders wilt publiceren.



conflict & agressie
management

©2009 0313-496904

info@conflictenagressie.nl

www.conflictenagressie.nl

Werknemers in diverse sectoren worden regelmatig geconfronteerd met agressie en geweld. Dit heeft grote negatieve gevolgen voor zowel de direct betrokken medewerker(s) als de organisatie in zijn geheel. Denkt u maar aan de toenemende gevoelens van angst en onveiligheid, stress, verlies aan motivatie en productiviteit, verhoogd ziekteverzuim en verlies aan personeel en klanten. Volgens het dossier Agressie en geweld uit 2007 van Arbokennisnet bedragen de totale kosten ten gevolge van ongewenst gedrag, agressie en geweld jaarlijks 40 miljard euro! Er is op dit gebied dan ook veel te verdienen voor organisaties, naast het feit dat werkgevers verplicht zijn hun werknemers te beschermen tegen de gevolgen van psychosociale arbeidsbelasting, waaronder agressie en geweld.

Om het aantal incidenten terug te dringen en de negatieve gevolgen te beperken is het voor iedere organisatie van belang om effectieve maatregelen te nemen. In de praktijk blijkt, onder andere uit het onderzoek 'Tussen agressie en praktijk' van drs. D.R. Kemper en drs. L.S. de Ruig, Research voor Beleid 2009 en volgens 'The Kauris method' van het Finish Institute of Occupational Health, dat er een aantal succesfactoren zijn die cruciaal zijn voor het laten welslagen en het vergroten van de effectiviteit van het agressiebeleid.

1. Structureel

Het geven van structurele prioriteit aan het agressiebeleid is een eerste vereiste voor een succesvol beleid. Te vaak wordt het agressiebeleid als een project behandeld waarmee wordt gestart nadat er zich een of meerdere incidenten hebben voorgedaan. Op dat moment is er een groot draagvlak op de werkvloer en kan het management in korte tijd veel voor elkaar krijgen. Zodra het aantal incidenten is teruggelopen verslapt echter de aandacht voor het agressiebeleid. Tot er zich weer een incident voordoet, enzovoorts.

Door structureel prioriteit te geven aan het agressiebeleid kan deze golfbeweging worden voorkomen en hebben de genomen maatregelen en inspanningen meer effect.

2. Bottom up – top down

In de praktijk blijkt dat het agressiebeleid in veel organisaties top down wordt gecoördineerd en vormgegeven.

Het inperken van agressie is echter een dynamisch proces waarop omgevingsfactoren en processen op de werkvloer grote invloed hebben. Door te kiezen voor een dynamische bottom up aanpak ontstaat meer draagvlak, worden de problemen waar men op de werkvloer tegenaan loopt snel duidelijk en worden medewerkers op de werkvloer gemotiveerd zelf met goede ideeën te komen om het aantal incidenten terug te dringen en de negatieve gevolgen te beperken.

3. Integraal

Veel organisaties voeren een integraal agressiebeleid, waarmee in de praktijk vaak wordt bedoeld dat er een onderlinge samenhang bestaat tussen de diverse maatregelen op het gebied van veiligheid. Er is echter pas écht sprake van een integraal agressiebeleid als er een koppeling wordt gemaakt met andere beleidsterreinen.

Zo wordt door medewerkers vaak de hoge werkdruk genoemd als een oorzaak van agressie. Om dit op te lossen is een koppeling van het agressiebeleid met het personeelsbeleid noodzakelijk. Wanneer agressie ontstaat doordat te veel medewerkers angst hebben om een klant aan te spreken op zijn gedrag of te confronteren met zaken die niet kloppen, is een koppeling met bijvoorbeeld werving en selectie noodzakelijk. Of het aanpassen van de dienstregeling in het openbaar vervoer om zo frustraties van reizigers te verminderen.

Door deze koppeling van verschillende beleidsterreinen kan de effectiviteit van het agressiebeleid aanzienlijk worden verbeterd en beter worden geborgd.



4. Praktisch

Concrete en praktische aanleidingen voor agressie en geweld vragen om praktische maatregelen. Bijvoorbeeld de wachttijden zijn te lang, de bereikbaarheid is slecht, de openingstijden zijn te kort. Dit vraagt om praktische maatregelen zoals het werken op afspraak, het verbeteren van de bereikbaarheid en het verruimen of aanpassen van de openingstijden.

Vraag je als organisatie steeds af welke maatregel nu eigenlijk welk probleem oplost en of het haalbaar is. Pak alleen die zaken aan die ook daadwerkelijk veranderd kunnen worden, namelijk binnen de eigen organisatie. Dit is namelijk het enige waar je daadwerkelijk invloed op hebt.

5. Duidelijkheid

Zero tolerance is vaak het toverwoord als het gaat om het effectief aanpakken van agressie en geweld. Het voeren van een zero tolerance beleid heeft alleen zin als dit duidelijk wordt gecommuniceerd en het ook daadwerkelijk wordt gehandhaafd. Dit houdt in dat zowel de medewerkers als de leidinggevenden stevig genoeg in hun schoenen staan om dit beleid duidelijk uit te dragen en te handhaven. Deze duidelijkheid vergroot de effectiviteit van het zero tolerance beleid, ook op de langere termijn.

6. Beleving

Alleen het inzetten van technische hulpmiddelen als camera's, detectiepoortjes, alarmknoppen of het inzetten van steeds meer beveiligers is niet voldoende om agressie effectief te bestrijden. Het zijn uitsluitend hulpmiddelen. Voor de veiligheidsbeleving van de medewerkers kunnen deze maatregelen wel belangrijk zijn. Door deze zichtbare maatregelen voelen de medewerkers zich soms veiliger, terwijl ze de veiligheid in objectieve zin niet vergroten. Veiligheidsbeleving is erg subjectief maar daarom niet minder belangrijk. Een gevoel van veiligheid kan een positief effect hebben op de medewerkers en op de wijze hoe ze zich bijvoorbeeld gedragen ten opzichte van (agressieve) klanten.

Behandel de veiligheidsbeleving als een afzonderlijke doelstelling van het agressiebeleid. Met name preventieve maatregelen als bijvoorbeeld alarmknoppen, (gedeeltelijk) glazen deuren in spreekkamers en het ophangen van camera's vergroten de veiligheidsbeleving van de medewerkers. Het is echter geen oplossing voor het vergroten van objectieve veiligheid!

Quickscan

Wilt u weten hoe het staat met uw agressiebeleid? De QUICKSCAN AGRESSIEBELEID bestaat uit een vragenlijst van 18 vragen en geeft u in vijf minuten inzicht in wat de sterke punten zijn en op welke onderdelen uw agressiebeleid verder versterkt kan worden. U ontvangt per e-mail direct een bondig en overzichtelijk rapport met de uitkomst van uw quickscan.

Ga naar www.conflictenagressie.nl. Op de pagina 'organisatieadvies' vindt u onderaan de link naar de Quickscan Agressiebeleid.

Informatie

Wilt u meer informatie over deze succesfactoren en hoe u ze kunt inzetten voor het versterken van uw agressiebeleid? Neemt u dan contact met ons op, graag denken wij met u mee!

Met vriendelijke groet,

Gerard de Bruin

