

1. Voor agressie: preventie

Doorheen dit boek hebben we al gezien dat agressie frequent voorkomt op de werkvloer en dat de impact ervan niet gering is, zowel voor de medewerkers die agressie meemaakten, als voor de agressor zelf, de collega's en de organisatie als geheel. Daarom is het belangrijk om in te zetten op het voorkomen van agressie op de werkplek. En ook hier is er een rol weggelegd voor de verschillende actoren op de werkplek, nl. voor de individuele werknemer, voor het team en voor de organisatie. Hieronder bespreken we elk van deze actoren.

1.1. Individu: Opleidingen omgaan met agressie en goede zelfzorg

Voor individuele werknemers denken we bij preventieve maatregelen tegen agressie op de werkplek in de eerste plaats aan trainingen ter preventie van agressie. Dit is in zinnig voor werknemers die in de werkcontext frequent met agressie (door derden) te maken krijgen. Maar ook werknemers die minder frequent te maken krijgen met agressie, hebben baat bij agressietraining. Op deze manier voelen ze zich gesterkt in het omgaan met agressief gedrag op de werkvloer. In bijna alle richtlijnen rond omgaan met agressie op het werk wordt training als een belangrijk preventieve maatregel aangehaald (Beech & Leather, 2006).⁸³

Er zijn grote verschillen in wat in verschillende trainingen aangeboden wordt, maar Beech en Leather (2006) suggereren dat volgende onderdelen best deel uitmaken van agressietraining: 1) begrijpen wat agressie is en hoe het kan ontstaan op de werkplek, 2) vroege signalen van agressie herkennen en hierop kunnen inspelen, 3) goede communicatietechnieken om in interactie te gaan met de agressor om de agressie te de-escaleren en 4) acties nadat agressie heeft plaatsgevonden zoals melden, opvang en nazorg en onderzoek naar het incident.

Wanneer werknemers begrijpen wat agressie is en de drijfveer van de agressor kunnen achterhalen, kunnen ze hun manier van communiceren met de agressor aanpassen en dit kan ervoor zorgen dat ze de situatie kunnen de-escaleren. Bijvoorbeeld, wanneer ze de agressor niet zien als een agressieveling die

⁸³ Beech, B., & Leather, P. (2006). Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models. *Aggression and Violent Behavior, 11*, 27-43.

Een goed beleid wordt op een systematische wijze gevoerd binnen het systeem voor risicobeheersing van de organisatie. Dit systeem zorgt ervoor dat beroepsrisico's voor medewerkers geminimaliseerd worden. Een beleid omvat het geheel van regelingen, afgesproken handelingen, afspraken, maatregelen, methoden en systemen die tot doel hebben om 1) ongewenste gebeurtenissen te voorkomen, 2) schadelijke gevolgen van ongewenste gebeurtenissen te voorkomen door in te grijpen in de gebeurtenissen, en 3) opgetreden schadegevolgen zo veel mogelijk te beperken.

Beleid aan de hand van een 7-stappenplan

Om een agressiebeleid op te zetten en operationeel te houden kan het volgende 7-stappenplan worden gevolgd:



Figuur 10. 7-stappenplan voor het opzetten van een agressiebeleid.

Stap 1: creëer een draagvlak

Een agressiepreventiebeleid heeft enkel kans op slagen als het wordt gedragen door de hele organisatie. Het engagement van de werkgever en dat van alle mogelijke partners is cruciaal. Iedereen vanaf de opstart informeren en sensibiliseren over het opzetten van dit beleid is belangrijk. Communicatie is hierbij van cruciaal belang. Goed communiceren over de verschillende stappen in het proces zal het draagvlak immers vergroten. Hierbij dient wel een goed evenwicht gevonden te worden: te vaak communiceren kan zelfs contraproductief werken.