

Tip: zorg dat je dit document altijd bij de hand hebt. Druk het bijvoorbeeld af op een (geplastificeerd) dubbelzijdig A4

Wat is agressie?

Bij agressie gaat het om situaties of incidenten waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen of zich anderszins onveilig voelt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Agressie bestaat uit fysiek, psychisch en verbaal geweld: uitschelden, bedreigd of vernederd worden, gepest worden, seksuele intimidatie, geslagen of geschopt worden, overvallen worden. Agressie kan zich ook uiten in het vernielen van eigendommen van de organisatie of van de werknemer.

Agressie komt meestal voor uit ontevredenheid, frustratie, de wil tot doordrijven van de eigen zin, dronkenschap, drugsgebruik of een psychische stoornis. In uitzendrelaties heeft het meestal te maken met het niet krijgen van werk of de mededeling dat iemand niet meer ingeschreven zal worden. Anderzijds komen er binnen de groep van bestaande uitzendkrachten meningsverschillen voor ten aanzien van de wijze of mate van betaling (verloningsproblematiek).

Agressie signaleren

Hoe herken je agressie?

- Stemverheffing
- Agressieve houding of -gedrag
- Intimidatie
- Vertoon van wapens (steek-, slag-, vuurwapens enz.) of grijpen van voor bedreiging of verwonding geschikt voorwerp
- Vastgrijpen
- Fysiek geweld (duwen, trekken, slaan, schoppen, stompen et cetera)
- Als-dan dreigen

Hoe reageren bij agressie?

Do's: hoe reageer je bij grensoverschrijdend gedrag?	Don'ts: hoe reageer je NIET bij grensoverschrijdend gedrag?
Blijf altijd rustig	Zelf een bedreiging vormen door houding of gedrag
Verhef je stem niet	WEL: schreeuw niet terug
Controleer je ademhaling	WEL: blijf rustig
Wees geduldig en tactvol	Grof worden
Wees vastberaden	Je voor alles en nog wat laten uitmaken
Zeg dat je wilt luisteren, maar niet als er tegen je geschreeuwd of gescholden wordt	WEL: neem iemand serieus, erken de ander in zijn emotie
Geef aandacht	Bagatelliseren
Leg contact	Negeren
Stel vragen	Overtroeven
Luister goed	In discussie gaan
Toon assertief gedrag	Afwachtende houding
Toon initiatief	WEL: Toon initiatief
Houd de leiding	WEL: Snap wat je aan het doen bent (volg een training)
Zoek oplossingen	WEL: Blijf gericht op de-escalatie én op een oplossing
Roep tot de orde	De ander volledig zijn gang laten gaan
Stel je grenzen	Over je heen laten walsen
Als je zo doet, praat ik niet verder met je	WEL: Rustig je grenzen stellen

Tip: zorg dat je dit document altijd bij de hand hebt. Druk het bijvoorbeeld af op een (geplastificeerd) dubbelzijdig A4

Dit protocol is bedoeld voor snel en juist ingrijpen bij een incident. Het is een voorbeeld! Afhankelijk van de organisatie waar je werkt kan het verschillend zijn. Vraag daarom je leidinggevende naar het agressieprotocol van jouw organisatie. Wil je meer informatie? Zie dan <http://arbocatalogus-uitzendbranche.nl>.

Agressieprotocol ten aanzien van het incident:

Acute hulp Acute hulp (collega's/buren/politie/beveiliging) schakelt men in door (bellen/hotline/alarmknop) en wel op deze wijze / op dit nummer:

Veiligheid Als het incident uit de hand loopt en de dader niet gekalmeerd en buitengesloten kan worden, vluchten de werknemers naar de hiervoor bestemde afsluitbare ruimte, te weten: (indien mogelijk/voorhanden);

Melding De werknemer die te maken heeft gehad met een ongewenst gedrag meldt dit direct bij zijn leidinggevende, die direct de preventiemedewerker hiervan op de hoogte brengt en de melding dezelfde dag afhandelt;

Registratie De werknemer vult samen met de leidinggevende het registratieformulier agressie in (voorbeeld: http://www.arbocatalogus-uitzendbranche.nl/sites/default/files/abu/Registratieformulier%20agressie%20%28voorbeeld%29_0.pdf), indien hij hier niet toe in staat is, doet de leidinggevende dat samen met hem;

Arbeidsinspectie Als het slachtoffer in het ziekenhuis wordt opgenomen (of erger), meldt de preventiemedewerker het incident onverwijld telefonisch bij de Arbeidsinspectie (telefoonnummer:) gevolgd door een schriftelijke melding;

Aangifte Bij een strafbaar feit doet het slachtoffer aangifte bij de politie, indien nodig met ondersteuning van collega's of leidinggevende;

Beoordeling De leidinggevende beoordeelt de melding en bepaalt welke actie er moet worden genomen;

Communicatie De leidinggevende informeert collega's (bijvoorbeeld over niet meer bemiddelen), meldt (onder andere over de uitgevoerde actie) en hoger management bij het niet meer bemiddelen en aangifte bij de politie.

Agressieprotocol ten aanzien van de dader:

Aanspreken De dader wordt direct na vertoon van het agressieve gedrag door de werknemer aangesproken op zijn gedrag. Als deze daar niet toe in staat is, doen zijn collega's of leidinggevende dat. Daarbij wordt gewezen op de gedragscode die zichtbaar is opgehangen in de ruimte en de eventuele consequenties bij herhaling van het gedrag.

Waarschuwing Bij herhaling van het agressieve gedrag, nodigt de leidinggevende de dader uit voor een gesprek, waarin hij een formele waarschuwing krijgt. Van dat gesprek ontvangt de dader een waarschuwingsbrief met verslag. (voorbeeld: <http://www.arbocatalogus-uitzendbranche.nl/sites/default/files/abu/Waarschuwingsbrief%20%28voorbeeld%29.pdf>)

Bemiddeling Wanneer er sprake is van een conflict tussen twee of meer collega's regelt de leidinggevende indien nodig bemiddeling door HRM of P&O of een professionele mediator.

Sanctie Indien de dader nogmaals agressief gedrag vertoont, krijgt deze een sanctie opgelegd:

Voor een eigen werknemer kan dit betekenen: een formele berisping of waarschuwing, schorsing of ontslag;

Voor een uitzendkracht of inlener kan dit zijn: beëindiging van de dienstverlening.

Klacht De agressief bejegende medewerker kan een formele klacht indienen, deze wordt volgens de klachtenprocedure verder afgehandeld.

Agressieprotocol ten aanzien van het slachtoffer:

Begeleiding De leidinggevende regelt de praktische zaken, zoals: EHBO, naar ziekenhuis brengen, thuisfront informeren, samen registreren van het incident, samen aangifte doen, analyseren incident met oog op de toekomst, aangifte bij de arbeidsongevallenverzekering doen, rust op afdeling herstellen, schade herstellen en/of vergoeden.

Opvang De leidinggevende verzorgt de eerste opvang, waarbij de behoefte van het slachtoffer centraal staat.

Nazorg De leidinggevende zorgt voor goede nazorg met het driegesprekkenmodel:

Eerste gesprek: direct na het incident (in elk geval binnen de 72 uur)

Tweede gesprek: drie à tien dagen na het incident

Derde gesprek: ongeveer zes weken na het incident

Behandeling Als het slachtoffer medische klachten heeft of blijft houden, zorgt de leidinggevende voor een consult met de bedrijfsarts (zie http://www.arbo.nl/arbo_a_tm_z/b/bedrijfsarts), dan wel dat het slachtoffer zijn huisarts bezoekt.