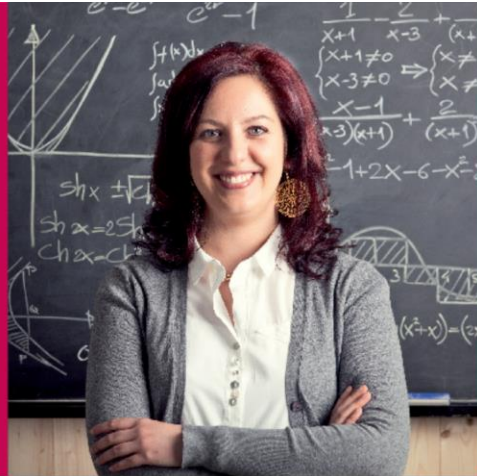


CAOP



Vertrouwd met  
arbeidszaken



# Bejegening

*Psychosociale arbeidsbelasting*

Harry Hartmann-CAOP



# Stelling

- Werkstress vermindert als je mag zijn wie je bent.
- (Naomi Ellemers, hoogleraar sociale psychologie)



- Onderzoek TNO/CBS:  
1 op de 7 medewerkers heeft last van burn-out klachten  
  
DWZ:  
regelmatig emotioneel uitgeput, leeg, moe of raakt uit balans
- Meest bij jonge werknemers tussen 30 en 34 jaar



# Eén van de oorzaken van werkstress:

- Bejegening van werknemers.
- Welke vorm van bejegening: pesten en agressie.  
Oftwel: psychosociale arbeidsbelasting (PSA)



## 2 SOORTEN AGRESSIE –werkgerelateerd

INTERN -  
COLLEGA'S

EXTERN -  
KLANTEN



## **VERBAAL GEWELD**

Schelden, discrimineren, grove taal, zeer hinderlijk gedrag.

## **PSYCHISCH GEWELD**

Dreigen, intimideren, lastigvallen, achtervolgen,

## **FYSIEK GEWELD**

Duwen, slaan, schoppen, diefstal, beschadigen



# WEL OF GEEN AGRESSIE?

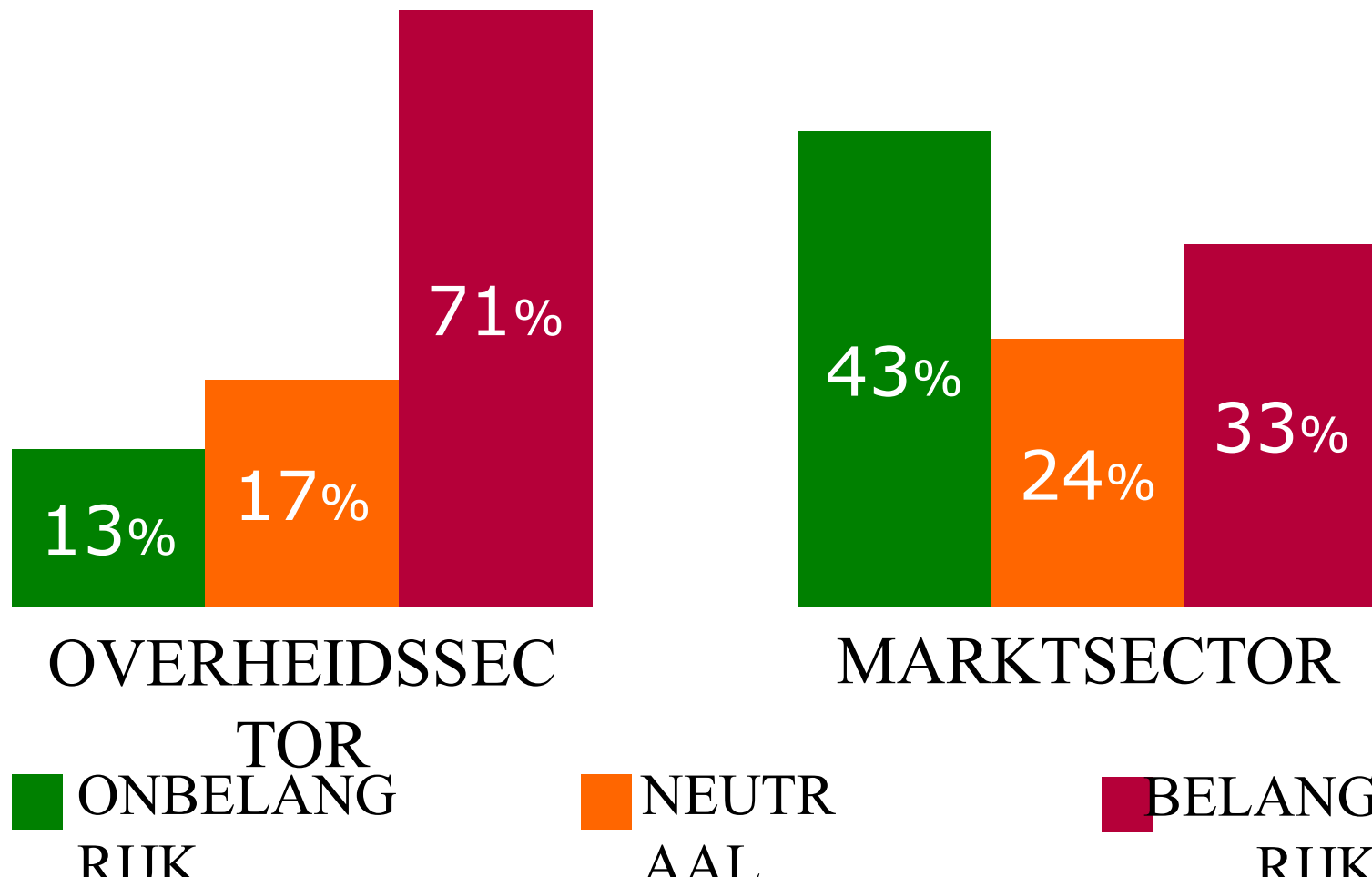
### VISIE 1

Als er sprake is van psychische of fysieke schade

### VISIE 2

Stel een norm. Registreer altijd als de norm wordt overschreden.  
Doe aangifte als het binnen de definitie past

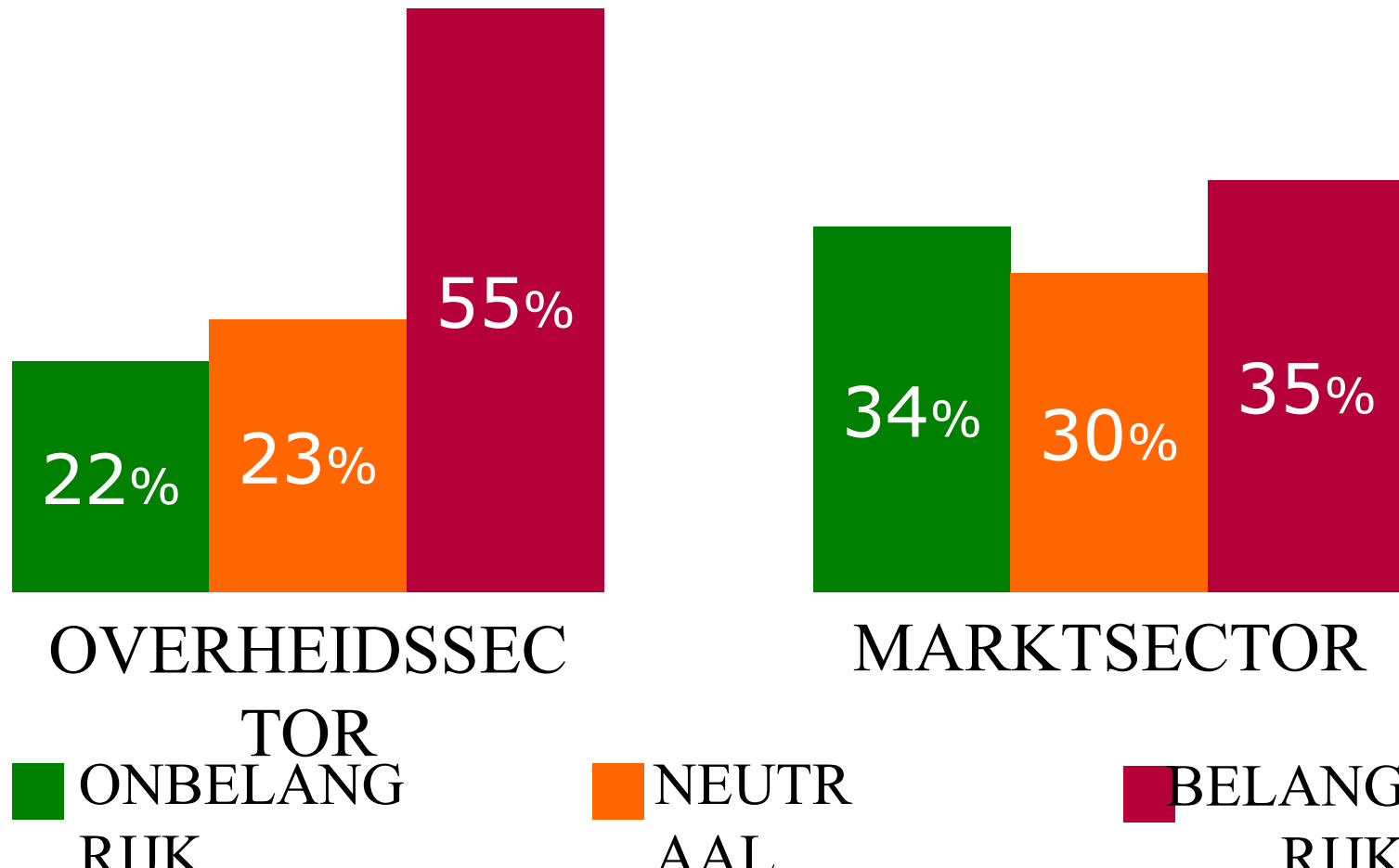
AGRESSIE DOOR EXTERNEN / KLANTEN  
(in hoeverre speelt het een rol in de organisatie)





## AGRESSIE INTERN

(in hoeverre speelt het een rol in de organisatie)



### 3. HOE VAAK KOMT HET VOOR

CAOP

MEEST GENOEMD DOOR  
OR

INTIMIDATIE  
EXTERN

OVER  
HEID

69%

MARKT  
SECTOR

27%

VERBALE AGRESSIE  
EXTERN

68%

22%

PESTEN  
EXTERN

43%

11%

INTIMIDATIE  
INTERN

47%

36%

PESTEN  
INTERN

41%

27%

## STELLINGEN - 1

EENS

WE HEBBEN HELDERE PROCEDURES  
VOOR  
DE ONGANG MET AGRESSIE EN GEWELD

62%

BIJ MELDINGEN WORDT DOOR DE  
LEIDING ADEQUAAT GEREAGEERD

47%

MIJN ORGANISATIE NEEMT VOLDOENDE  
MAATREGELEN OM AGRESSIE TE  
VOORKOMEN

52%

## STELLINGEN - 2

EENS

AGRESSIE IS MAKKELIJK  
BESPREEKBAAR

53%

WE HEBBEN VEILIGE WERKPLEKKEN

50%

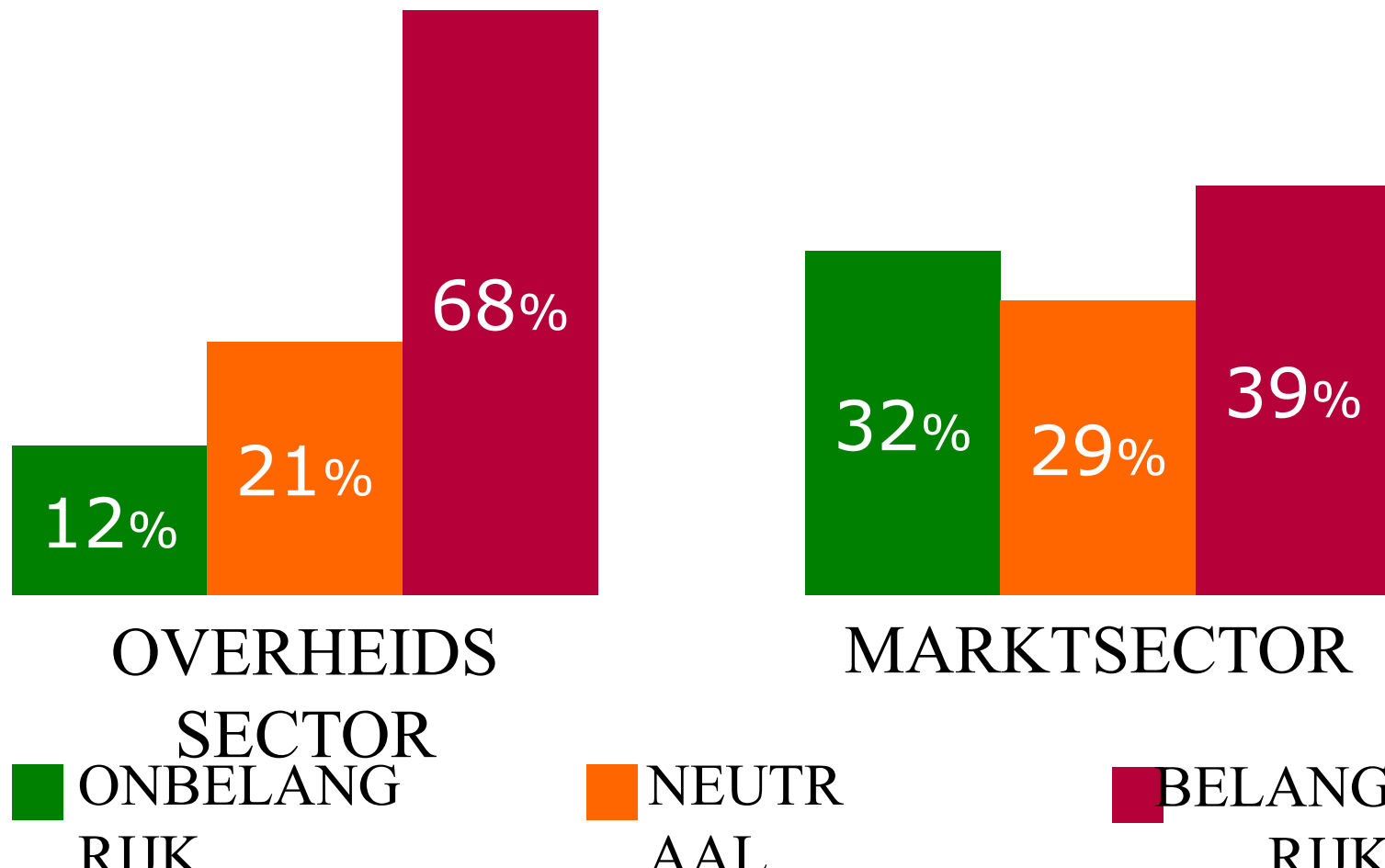
ONZE MEDEWERKERS ZIJN GOED  
GETRAIND  
VOOR DE OMGANG MET AGRESSIE

46%

WE HEBBEN ACTUEEL BELEID

71%

## IS AGRESSIE EN GEWELD BELANGRIJK THEMA BINNEN DE OR?





# Wat kan je doen als OR?

- Bekijk of er sprake is van PSA:
- Via MTO
- Via gesprekken met de bestuurder, achterban, bedrijfsarts, preventiemedewerker, vertrouwenspersoon
  
- Checken dat er duidelijk preventief beleid is op het gebied van PSA (is verplicht)
  
- Bekijk de RI&E of er op bepaalde afdelingen kans is op PSA en wat er aan gedaan wordt (plan van aanpak)



# Handreiking psychosociale arbeidsbelasting

- Veel tips over omgaan met psychosociale arbeidsbelasting:
- [http://www.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/stvda/handreikingen/handreiking\\_psa.pdf](http://www.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/stvda/handreikingen/handreiking_psa.pdf)
- Te downloaden (Stichting van de Arbeid)



# Regeling vertrouwenspersonen

- Als OR heb je instemmingsrecht over een regeling vertrouwenspersonen:
  - -hoe veel vertrouwenspersonen
  - -hoeveel uur krijgen ze
- Vertrouwenspersoon kan ook belangrijke rol spelen als mensen niet verder komen nav slechte bejegening.





# Teaminterventie

- Je kan als OR ook stimuleren dat er door de teamleiders in een team met slechte bejegening gewerkt wordt met preventief materiaal PSA
- Te vinden op [www.duurzameinzetbaarheid.nl](http://www.duurzameinzetbaarheid.nl)



# Wat zouden jullie kunnen aanpakken?