

Pak
werkdruk

TOP

op!

Tweejaarlijks onderzoek
Op iedere gespreksagenda
Preventieve maatregelen



Break-out sessie - Caroline Koetsenruijter





Wat heeft geraakt?

Wat zet aan
het denken?

Wat wilt u weten?



Collectieve norm: STOP AGRESSIE SAMEN

- Ik zeg altijd nee tegen agressie
- Wij melden alle vormen van agressie en accepteren agressie nooit
- De werkgever is verplicht om voor een veilige werkplek te zorgen:

Preventie, bescherming, opvang en steun, reactie naar agressor:
stopgesprek en aangifte

HOUDT AGRESSIE NOOIT STIL!



ABCD model

A-gedrag: zeuren, begrip vragen, om een uitzondering vragen

B-gedrag: kritiek op de regels, - organisatie, - beleid

C-gedrag: schelden, treiteren/pesten, vernederen, schreeuwen, beledigen, vals beschuldigen=agressie, begrenzen en melden!

D-gedrag: fysiek geweld, dreigen met geweld (verbaal/schriftelijk) of intimidatie=agressie, contact direct verbreken en melden!

A en B

Kalmeren door:

- Herkennen
- Erkennen
- Verkennen



Relatieherstelgesprekken horen er ook bij!

Grenzen bij C

- Ik hoor dat u mij domme trut/eikel noemt
- Daar ben ik niet van gediend.
- Ik wil dat u daarmee stopt.

Hardnekkig? – en +

Als u doorgaat stopt dit gesprek en als u ermee ophoudt kan ik ingaan op uw vraag. Aan u de keuze.



Stop met dienstverlenen bij D

- Ga niet de held uithangen.
- Maak altijd melding!
- Opvang en nazorg voor jou
- Stopgesprek met de agressor

Take aways:

- Kennen we de regels? Arbo, BW en VPT/ELA?
- Passen we ze consequent toe?
- Wat als je meldt?
- Hebben we een collectieve norm?
- Begrijpt iedereen die?
- Wat gaat ons team, afdeling of organisatieonderdeel doen om de veilige werkplek dichterbij te brengen? Alleen afkeuren is onvoldoende.

Waarom nu in actie komen



- 1) PersVeilig/WetenschapVeilig/VeiligeZorg...
- 2) Onbehagen neemt toe
- 3) Perfect storm: inflatie, kosten levensonderhoud, gas, wonen, uitkleding zorg, stikstof, Toeslagen, Groningen enz.



Woningcorporaties staan voor Veilig Wonen én Veilig Werken en gaan voorop in de vraag: hoe gaan we in redelijkheid met elkaar om.

Wij houden agressie nooit stil!



Dank voor uw aandacht

Caroline Koetsenruijter

www.instituut-kcb.nl

06-45604545